

§1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi "Gdzie Jest Bliski", którą świadczy POLKOMTEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 4, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail do kontaktu: bok@plus.pl dalej „POLKOMTEL”.
2. Usługa jest dostępna dla:
 - a. Abonentów, którzy zawierają umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z POLKOMTEL (Umowa) dla Planu taryfowego w ofercie abonamentowej, w ramach którego możliwa jest aktywacja wybranego Pakietu Usługi "Gdzie Jest Bliski" w wybranym wariantcie; Abonent w momencie zawarcia Umowy ma możliwość zlecenia aktywacji na warunkach cenowych określonych w Cenniku Usług Dodatkowych;
 - b. Abonentów, którzy zawarli umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z POLKOMTEL w ramach oferty abonamentowej i dokonują aktywacji wybranego Pakietu Usługi "Gdzie Jest Bliski" w trakcie trwania Umowy, na warunkach cenowych określonych w opisie Usługi dostępnych przed złożeniem zamówienia aktywacji oraz na zasadach opisanych w § 12.
3. Abonent może zlecić aktywację wybranego Pakietu Usługi "Gdzie Jest Bliski" zgodnie z udostępnioną mu ofertą:
 - a. w wersji na 24 miesiące - co oznacza, iż Abonent aktywuje wybrany Pakiet Usługi "Gdzie Jest Bliski" na czas nieokreślony, ale zobowiązuje się do korzystania z wybranego Pakietu Usługi "Gdzie Jest Bliski" przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy; albo
 - b. w wersji podstawowej - co oznacza, iż Abonent aktywuje wybrany Pakiet Usługi "Gdzie Jest Bliski" jako usługę cykliczną na czas nieokreślony, bez zobowiązania do korzystania.

§2 Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Aplikacja mobilna** – oprogramowanie, udostępniane Użytkownikowi (Aplikacja monitorująca), Osobie lokalizowanej (Aplikacja SOS), Dziecku (Aplikacja monitorowana), przeznaczone do instalacji w pamięci Urządzenia Mobilnego.
2. **Aplikacja monitorowana** – oprogramowanie działające na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej z systemem operacyjnym Android, umożliwiające monitorowanie reguł Ochrony w sieci oraz Stop Hejt. Informacje przekazywane są w ramach Usługi do Użytkownika w Aplikacji monitorującej. Aplikacja monitorowana nie jest dostępna na Urządzenia Mobilne z systemem operacyjnym Android działającym tylko z usługami HMS (Huawei Mobile Services) oraz nie jest dostępna na Urządzenia Mobilne z systemem operacyjnym iOS.
3. **Aplikacja monitorująca** – oprogramowanie działające na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika z systemem operacyjnym Android, z systemem operacyjnym Android działającym tylko z usługami HMS (Huawei Mobile Services) i systemem operacyjnym iOS, umożliwiające Lokalizowanie Osób lokalizowanych, Lokalizowanie urządzeń GPS oraz korzystanie z funkcji Ochrony w sieci, Stop Hejt oraz Znajdź Telefon.
4. **Bliski** – osoba, która ukończyła 18 rok życia (osoba pełnoletnia), która:
 - a. wyraziła zgodę na lokalizowanie użytkowanej przez siebie karty SIM i udostępnienie Danych o lokalizacji zgodnie z § 13 Regulaminu, lub
 - b. korzysta z Urządzenia GPS lokalizowanego przez Użytkownika.
5. **Dane o lokalizacji** – dane wskazujące położenie geograficzne karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną, która wyraziła zgodę na ich przetwarzanie i udostępnienie zgodnie z Regulaminem.
6. **Dziecko** – osoba, która nie ukończyła 18-tego roku życia (osoba niepełnoletnia), korzystająca:
 - a. z telefonu z kartą SIM w sieci Plus powierzoną jej przez Użytkownika, który wyraził zgodę na lokalizowanie i udostępnienie Danych o lokalizacji zgodnie z § 13 Regulaminu, lub
 - b. z Urządzenia GPS przekazanego jej przez Użytkownika.
7. **Dostawca techniczny** – Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wspólnej 70, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego – prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS – pod numerem KRS 0000132823, o kapitale zakładowym 1 000 000,00 zł, numerze NIP 852-10-13-334, numerze REGON 812527552. Telefon do Działu Reklamacji i Wsparcia Locon: 91 887 10 01 (numer stacjonarny w strefie szczecińskiej, dostępny w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–19:00; dostępność telefonu określona jest na stronie <https://gdziejestbliski.pl> i ma charakter nadrzędny względem powyższego harmonogramu), adres e-mail: pomoc@gdziejestbliski.pl
8. **GPS (Global Positioning System)** – światowy system lokalizacji satelitarnej. Nie jest usługą świadczoną przez POLKOMTEL (w tym nie jest elementem Usługi) i jest dostarczany przez podmioty trzecie inne niż POLKOMTEL i Dostawca techniczny.

9. **Konto Użytkownika** – konto Użytkownika służące do korzystania z Usługi, na którym przechowywane są dane: Osób lokalizowanych, Urządzeń GPS, Stref, historia Lokalizowania, historia Lokalizowania urządzeń GPS oraz dane Ochrony w sieci i Stop Hejt.
10. **Krajowe sieci GSM** – ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest: Orange Polska S.A., POLKOMTEL Sp. z o.o., P4 Sp. z o.o., T-Mobile Polska S.A.; nie obejmuje usług telekomunikacyjnych świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w oparciu o wskazane sieci telekomunikacyjne (usług operatorów wirtualnych).
11. **Lokalizacja GPS** – lokalizacja na terenie Rzeczypospolitej Polskiej kart SIM działających w Sieci Plus na podstawie danych z odbiornika GPS dokonywana w odpowiedzi na zapytanie Użytkownika Usługi („Zapytanie o Lokalizację GPS”). Lokalizacja GPS dostępna jest dla Urządzeń Mobilnych z zainstalowaną Aplikacją SOS lub Aplikacją monitorowaną.
12. **Lokalizacja GSM** – lokalizacja na terenie Rzeczypospolitej Polskiej kart SIM działających w Sieci Plus w oparciu o infrastrukturę techniczną operatora POLKOMTEL w odpowiedzi na zapytanie Użytkownika usługi („Zapytanie o lokalizację GSM”). Lokalizacja GSM nie wymaga instalacji Aplikacji SOS i Aplikacji monitorowanej.
13. **Lokalizowanie / Lokalizowanie kart SIM** – czynność lokalizacji kart SIM polegająca na określeniu położenia geograficznego, oparta o Lokalizację GPS lub Lokalizację GSM; zasady lokalizacji zostały opisane w § 5 Regulaminu.
14. **Lokalizowanie urządzenia GPS** – lokalizacja Urządzenia GPS, polegająca na weryfikacji położenia geograficznego na podstawie danych z odbiornika GPS, dokonywanej na żądanie Użytkownika lub w ramach automatycznej lokalizacji ustawionej przez Użytkownika („Zapytanie o lokalizację urządzenia GPS”); zasady lokalizacji Urządzeń GPS zostały opisane w § 5 Regulaminu. Funkcjonalność Lokalizacji Urządzenia GPS dostępna jest tylko w ramach aktywnego Pakietu Urządzenie GPS.
15. **Moje miejsce / POI** – to miejsce, które odwiedza Osoba lokalizowana w ciągu ostatnich 24 godzin. Użytkownik ma możliwość dodania punktu na mapie w Serwisie lub Aplikacji monitorującej. Usługa udostępnia predefiniowane rodzaje miejsc, jak np.: „Dom”, „Szkoła” czy „Praca”.
16. **MSISDN** – unikalny numer telefonu Abonenta (numer w sieci telefonii komórkowej przypisany do karty SIM), służący do identyfikacji Abonenta przez POLKOMTEL.
17. **Osoba lokalizowana** – Dziecko lub Bliski lokalizowany.
18. **Osoby do powiadomień** – lista osób, które otrzymują powiadomienia zgodnie z ustawieniami Aplikacji SOS lub opcji Udostępnienia lokalizacji wybranymi przez Użytkownika. Lista może zawierać numery telefonów działające w Sieci Plus, Sieci T-Mobile, Sieci Orange i Sieci Play lub adresy email, na które Usługa wysyła powiadomienia po otrzymaniu zgłoszenia z Aplikacji SOS, Aplikacji monitorowanej lub Urządzenia GPS z przyciskiem S.O.S. lub na które wysyłany jest link do ostatniej znanej lokalizacji za pomocą opcji Udostępnienia lokalizacji.
19. **Poprzednia Usługa Gdzie Jest Bliski** – usługa świadczona przez POLKOMTEL na rzecz Abonentów POLKOMTEL na podstawie poprzednio obowiązujących regulaminów
 - a. Regulamin Usługi "Gdzie Jest Bliski Bezpieczna Rodzina" (wersja z dnia 25.05.2018). "
20. **Prośba o status OK/SOS** – informacja z prośbą o przesłanie obecnego statusu OK lub SOS, wysyłana do Osoby lokalizowanej przez Użytkownika z Serwisu lub Aplikacji monitorującej; Osoba lokalizowana otrzyma powiadomienie w Aplikacji SOS (jeśli jest uruchomiona) lub w postaci SMS; wysyłanie zapytania o status jest możliwe tylko do Osób lokalizowanych z zainstalowaną Aplikacją SOS.
21. **Regulamin** – niniejszy dokument, określający zasady korzystania z Usługi.
22. **Sieć Plus** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest POLKOMTEL. Pojęcie "Sieć Plus" nie obejmuje jednak usług telekomunikacyjnych świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w oparciu o sieć telekomunikacyjną POLKOMTEL (np. operatorzy wirtualni), w szczególności połączeń z lub na numery abonenckie użytkowników usług takich operatorów wirtualnych lub na numery, na których tacy operatorzy wirtualni świadczą swoje usługi.
23. **Serwis** – serwis internetowy udostępniony pod adresem <https://gdziejestbliski.pl>.
24. **Sklep z aplikacjami** – internetowy sklep, w którym jest dostępna Aplikacja mobilna, tj.:
 - a. dla systemu operacyjnego Android: Google Play, AppGallery,
 - b. dla systemu operacyjnego Android działającego tylko z usługami HMS: AppGallery,
 - c. dla systemu operacyjnego iOS: App Store.
25. **SMS** – (Short Message Service), system krótkich wiadomości tekstowych.
26. **Strefa** – okolica wskazanego przez Użytkownika POI, dla którego wykrywane są zdarzenia wejścia, obecności lub opuszczenia strefy przez Osobę lokalizowaną.
27. **Udostępnienie lokalizacji** – wysłanie ostatniej znanej lokalizacji Osoby lokalizowanej przez Użytkownika w Aplikacji monitorującej do wybranych Osób do powiadomień. Udostępniona lokalizacja Osoby lokalizowanej ma unikalny link, który jest aktywny tylko przez określony przez Uczestnika czas ważności, każdorazowo wybierany w Aplikacji monitorującej.
28. **Urządzenie GPS** – urządzenie z odbiornikiem GPS, np. zegarek GPS, opaska GPS lub lokalizator GPS. Usługa działa wyłącznie w powiązaniu z urządzeniami kompatybilnymi z Usługą, których producentem jest Dostawca techniczny, wskazanymi na:
 - a. <https://bezpiecznarodzina.pl>, których sprzedawcą jest Dostawca techniczny oraz
 - b. www.plus.pl, których sprzedawcą jest POLKOMTEL.
29. **Urządzenie Mobilne** – urządzenie pozwalające na korzystanie z Usługi oraz usługi transmisji danych, w szczególności telefon lub tablet, posiadające system operacyjny Android od wersji 5.0, HMS (Huawei Mobile Services) lub iOS od wersji 11.

30. **Usługa** - usługa „Gdzie Jest Bliski” świadczona przez POLKOMTEL na podstawie Regulaminu, umożliwiająca za pośrednictwem Aplikacji mobilnych, Serwisu, wiadomości SMS dostarczanych przez Dostawcę technicznego, w wersji wynikającej z wybranego pakietu opisanego w § 3, korzystanie z funkcjonalności:
- Lokalizowania: Lokalizowanie kart SIM, Lokalizowanie urządzeń GPS, ustawianie Stref, opisanej w § 5
 - Ochrony w sieci, opisanej w § 6
 - Aplikacja SOS, opisanej w § 7
 - Znajdź telefon, opisanej w § 8
 - Stop Hejt, opisanej w § 9
 - Dostępu do Hejt Alert, opisanej w § 10.
31. **Usługa Dostępowa** – usługa świadczona przez POLKOMTEL na rzecz Abonentów na podstawie Regulaminu świadczenia usługi dostępowej dostępnego na www.plus.pl.
32. **Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, oraz będąca Abonentem.
33. **Zapytanie o lokalizację / lokalizacja** – Zapytanie o Lokalizację GSM lub Zapytanie o Lokalizację GPS lub Zapytanie o Lokalizację urządzenia GPS.
34. **Zgłoszenie OK** – zgłoszenie wysyłane przez Osobę lokalizowaną z Aplikacji SOS w sytuacji nie zagrażającej bezpieczeństwu.
35. **Zgłoszenie SOS** – komunikat wysyłany przez Osobę lokalizowaną z Aplikacji SOS lub z Urządzenia GPS z przyciskiem S.O.S. w sytuacji zagrożenia.

§3 Dostępne Pakiety

1. POLKOMTEL oferuje Usługę w wariantach: Pakiet Standard, Pakiet Stop Hejt, Pakiet Premium, Pakiet Bezpieczna Rodzina oraz Pakiet Urządzenie GPS, które uwzględniają wskazane poniżej funkcjonalnościach:

		Pakiet Standard	Pakiet Stop Hejt	Pakiet Premium	Pakiet Bezpieczna Rodzina	Pakiet Urządzenie GPS
Lokalizowanie	Stały limit Osób lokalizowanych	1	2	3	6	1
	Zapytania o lokalizację GSM/GPS kart SIM	dostępne	dostępne	dostępne	dostępne	niedostępne
	Automatyczna lokalizacja GSM/GPS kart SIM	dostępna	niedostępna	dostępna	dostępna	niedostępna
	Zapytania o lokalizację urządzeń GPS	niedostępne	niedostępne	niedostępne	niedostępne	dostępne
	Automatyczna lokalizacja urządzeń GPS	niedostępna	niedostępna	niedostępna	niedostępna	dostępna
	Stały limit Stref	2	0	5	10	5
	Stały limit dostępnych dni historii lokalizacji	7	0	30	90	30
Aplikacja SOS		dostępna	niedostępna	dostępna	dostępna	niedostępna
Ochrona w sieci	Ochrona w sieci: Limitowanie korzystania z telefonu	niedostępne	dostępne	dostępne	dostępne	niedostępne
	Ochrona w sieci: Limitowanie korzystania z aplikacji	niedostępne	dostępne	dostępne	dostępne	niedostępne
	Ochrona w sieci: Limitowanie korzystania ze stron internetowych	niedostępne	dostępne	dostępne	dostępne	niedostępne
	Ochrona w sieci: Dane o aktywności telefonu dziecka	niedostępne	4 tygodnie wstecz	bieżący tydzień	4 tygodnie wstecz	niedostępne
	Ochrona w sieci: Aktywność YouTube i stron internetowych	niedostępna	dostępna	niedostępna	dostępna	niedostępna
	Ochrona w sieci: Blokada telefonu	niedostępna	dostępna	niedostępna	dostępna	niedostępna

		Pakiet Standard	Pakiet Stop Hejt	Pakiet Premium	Pakiet Bezpieczna Rodzina	Pakiet Urządzenie GPS
Stop Hejt		niedostępne	dostępne	niedostępne	dostępne	niedostępne
Znajdź Swój Telefon		dostępne	dostępne	dostępne	dostępne	dostępne
Dostęp Hejt Alert		niedostępne	dostępne	niedostępne	dostępne	niedostępne

- Opłata za korzystanie z Usługi w ramach wybranego przez Abonenta (przy zawarciu Umowy z POLKOMTEL) Pakietu oraz wersji z zobowiązaniem do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe albo wersji podstawowej bez takiego zobowiązania naliczana jest na warunkach cenowych określonych w Cenniku Usług Dodatkowych i jest pobierana z góry za cały miesięczny Okres rozliczeniowy.
- Korzystanie z Aplikacji mobilnych wymaga połączenia z Internetem i wiąże się z koniecznością uiszczania opłat za transmisję danych zgodnie z Cennikiem usług komunikacji elektronicznej POLKOMTEL, właściwym dla Planu taryfowego, z którego korzysta Użytkownik lub Osoba lokalizowana.
- POLKOMTEL może jednorazowo, okresowo lub na stałe obniżyć wybranym Użytkownikom opłatę za korzystanie z Usługi, np. w ramach akcji promocyjnych, konkursów. Szczegółowe zasady zmiany opłat będą regulowane w odrębnym regulaminie.

§4 Pakiet Standard i Pakiet Premium w wersji Bez Limitu

- Polkomtel zastrzega sobie prawo do udostępniania wybranym Użytkownikom Pakietu Standard i Pakietu Premium w wersji Bez Limitu:
 - Pakiet Standard w wersji Bez Limitu oznacza, że można dodać dowolną liczbę Stref (brak stałego limitu Stref) oraz przeglądać wykonane lokalizacje do 365 dni wstecz (limit dostępnych dni historii lokalizacji wydłużony do 365 dni),
 - Pakiet Premium w wersji Bez Limitu oznacza, że można lokalizować dowolną liczbę osób (brak stałego limitu Osób lokalizowanych), można dodać dowolną liczbę Stref (brak stałego limitu Stref) oraz przeglądać wykonane lokalizacje do 365 dni wstecz (limit dostępnych dni historii lokalizacji wydłużony do 365 dni).
- Polkomtel może rozszerzać Pakiet Standard i Pakiet Premium na wersje Bez Limitu Użytkownikom, którzy spełniają jedno z następujących kryteriów:
 - Mają już aktywny Pakiet Standard lub Pakiet Premium minimum 12 miesięcy,
 - Włączyli Pakiet Standard lub Pakiet Premium w terminie do 30 dni od jego ostatniego wyłączenia i przed wyłączeniem, dowolnego ze wskazanych pakietów byli aktywni minimum 12 miesięcy,
 - Włączyli Pakiet Standard lub Pakiet Premium i posiadają Konto Użytkownika Usługi od minimum 12 miesięcy.
- Użytkownik, którego Polkomtel poinformuje o możliwości włączenia Pakietu Standard w wersji Bez Limitu lub Pakietu Premium w wersji Bez Limitu, może samodzielnie go aktywować zgodnie z treścią § 12 Regulaminu.
- Po aktywacji wersji Bez Limitu dokonanej bezpośrednio przez Użytkownika, otrzyma on wiadomość potwierdzającą aktywację Pakietu Standard lub Pakietu Premium, w której znajdzie się dodatkowa informacja o aktywowanej wersji Bez Limitu.
- Z tytułu aktywacji wersji Bez Limitu nie jest naliczana dodatkowa opłata.
- Wersja Bez Limitu obowiązuje do czasu dezaktywacji wariantu, dla którego została przydzielona, tj. Pakietu Standard lub Pakietu Premium. Aby dezaktywować wybrany Pakiet należy postępować zgodnie z treścią § 12 Regulaminu.

§5 Lokalizowanie

- W zależności od wybranego przez Abonenta wariantu w ramach Pakietów wskazanych w § 3 możliwe jest skorzystanie z różnych funkcji:
 - Lokalizowanie kart SIM,
 - Lokalizowanie urządzeń GPS,
 - dobawanie POI i definiowanie dla nich Stref oraz odbieranie dla nich powiadomień,
 - przeglądanie historii wykonanych lokalizacji.

Lokalizacja kart SIM

- Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną możliwe jest:
 - na żądanie Użytkownika w Serwisie,
 - na żądanie Użytkownika przez SMS wysyłany na numer 8082 (koszt 0 zł z VAT) o treści: „GDZIE xxxxxxxx”, gdzie xxxxxxxx oznacza 9-cio cyfrowy numer telefonu Osoby lokalizowanej,
 - na żądanie Użytkownika przez Aplikację monitorującą,
 - na żądanie Osoby lokalizowanej przez Aplikację SOS lub Aplikację monitorowaną,
 - automatycznie co 15 minut - dostępność albo niedostępność takiej funkcjonalności zależna jest od wybranego przez Abonenta wariantu w ramach Pakietów wskazanych w § 3.
- Lokalizowanie w ramach Usługi jest realizowane wyłącznie, gdy spełnione są warunki niniejszego Regulaminu, w tym:

- a. Użytkownik posiada uprawnienia do Lokalizowania karty SIM Osoby lokalizowanej,
 - b. w przypadku Lokalizacji GPS Osoba lokalizowana posiada aktywowaną Aplikację SOS, Aplikację monitorowaną lub dla opcji Znajdź Telefon Aplikację monitorującą.
4. W przypadku gdy warunki, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu nie są spełnione Użytkownik otrzyma informację w postaci komunikatu, dlaczego Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną nie jest możliwe.
 5. Dokładność Lokalizacji GSM karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną jest uzależniona od wielu czynników technicznych, które zmieniają się zależnie od obszaru przebywania Osoby lokalizowanej (przykładowo zagęszczenie infrastruktury sieci operatora jest różne w mieście i poza miastem), dlatego POLKOMTEL gwarantuje wysokie prawdopodobieństwo uzyskania faktycznej lokalizacji, nie zaś jej stuprocentową dokładność.
 6. Dokonanie Lokalizacji GSM karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną możliwe jest wyłącznie, jeśli karta ta znajduje się we włączonym Urządzeniu Mobilnym, jest zalogowana w Sieci Plus oraz ustalenie położenia w miejscu znajdowania się karty SIM jest technicznie możliwe przez sieć operatora. Jeśli wskazany warunek nie zostanie spełniony, Użytkownik otrzyma informację o powodzie, dla którego lokalizacja się nie powiodła.
 7. Dokonanie Lokalizacji GPS karty SIM przez Aplikację SOS, Aplikację monitorowaną lub Aplikację monitorującą możliwe jest wyłącznie, jeśli karta ta znajduje się we włączonym Urządzeniu Mobilnym i Aplikacja SOS, Aplikacja monitorowana lub Aplikacja monitorująca na tym Urządzeniu Mobilnym jest aktywowana i uruchomiona.
 8. Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną jest możliwe pod warunkiem, że została wyrażona zgoda na lokalizację zgodnie z treścią § 13 Regulaminu.
Usługa nie pozwala na Lokalizowanie karty SIM przez nikogo innego niż Użytkownik, dla którego została wyrażona zgoda zgodnie z treścią § 13 Regulaminu.

Lokalizacja urządzeń GPS

9. Lokalizowanie Urządzenia GPS używanego przez Osobę lokalizowaną możliwe jest:
 - a. na żądanie Użytkownika w Serwisie,
 - b. na żądanie Użytkownika przez Aplikację monitorującą,
 - c. automatycznie poprzez opcję planowania Lokalizowania w interwałach czasowych: 5; 15; 45; 60 minut
10. Dokładność Lokalizowania Urządzenia GPS jest uzależniona od wielu czynników technicznych, które zmieniają się zależnie od miejsca położenia tego urządzenia. W momencie, kiedy lokalizacja GPS nie jest dostępna, Usługa podaje lokalizację GSM. POLKOMTEL gwarantuje wysokie prawdopodobieństwo uzyskania faktycznej lokalizacji, nie zaś jej stuprocentową dokładność.
11. Dokonanie Lokalizowania Urządzenia GPS używanego przez Osobę lokalizowaną możliwe jest wyłącznie, jeśli Urządzenie GPS jest włączone i znajdująca się w nim karta SIM jest zalogowana w Krajowej sieci GSM w zależności od tego, w której sieci działa dana karta SIM oraz ustalenie położenia w miejscu znajdowania się karty SIM jest technicznie możliwe przez sieć danego operatora. Jeśli wskazany warunek nie zostanie spełniony, Użytkownik otrzyma informację o powodzie, dla którego lokalizacja się nie powiodła.
12. Usługa nie pozwala na Lokalizowanie Urządzenia GPS używanego przez Osobę lokalizowaną przez żadnego innego użytkownika końcowego, z wyjątkiem zarejestrowanego Użytkownika, do którego Konta zostało dodane lokalizowane Urządzenie.

§6 Ochrona w sieci

1. Ochrona w sieci to funkcja ochrony Urządzenia Mobilnego polegająca na zabezpieczeniu przed dostępem do stron internetowych o treściach nieodpowiednich dla osób nieletnich, monitorujące i ograniczające (według limitów ustalonych przez Użytkownika) m.in. czas korzystania z Urządzenia Mobilnego, czas korzystania z aplikacji zainstalowanych na Urządzeniu Mobilnym oraz czas przeglądania stron internetowych. Dodatkowo funkcje ochrony umożliwiają blokowanie wybranych przez Użytkownika aplikacji, blokowanie i odblokowywanie Urządzenia Mobilnego („Blokada telefonu”) oraz przeglądanie obejrzanych na Urządzeniu Mobilnym filmów w aplikacji YouTube i stron internetowych („Aktywność YouTube i stron internetowych”).
2. Ochrona w sieci dostępna jest dla Użytkownika w Aplikacji monitorującej dla Urządzeń Mobilnych z zainstalowaną Aplikacją monitorowaną na telefonie Osoby lokalizowanej.
3. W zależności od wybranego przez Abonenta wariantu w ramach Pakietów wskazanych w § 3 możliwe jest skorzystanie z różnych funkcji dostępnych w ramach Ochrony w sieci.

§7 Aplikacja SOS

1. Aplikacja SOS to oprogramowanie działające na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej z systemem operacyjnym Android i systemem operacyjnym iOS, umożliwiające wysyłanie zgłoszeń o zagrożeniach (Zgłoszenie SOS) oraz zgłoszeń potwierdzających bezpieczeństwo OK (Zgłoszenie OK). Informacje przekazywane są w ramach Usługi w formie powiadomień SMS lub wiadomości email do Użytkownika lub Osób do powiadomień.
2. Aplikacja SOS nie jest dostępna na Urządzenia Mobilne z systemem operacyjnym Android działającym tylko z usługami HMS (Huawei Mobile Services).
3. W zależności od wybranego przez Abonenta wariantu w ramach Pakietów wskazanych w § 3 w ramach Usługi korzystanie z Aplikacji SOS może być dostępne albo niedostępne.

§8 Znajdź telefon

1. Znajdź Telefon to funkcja umożliwiająca Użytkownikowi lokalizowanie własnego Urządzenia Mobilnego poprzez automatyczne, co 15 minut, zapisywanie ostatniej znanej lokalizacji. Lokalizacja ta jest dostępna za pośrednictwem Serwisu lub poprzez infolinię Działu Reklamacji i Wsparcia Locon pod numerem 91 887 10 01 (numer stacjonarny w strefie szczecińskiej, opłata wg taryfy operatora) obsługiwanej przez Dostawcę technicznego.
2. Aby korzystać z opcji Znajdź Telefon, Użytkownik musi zainstalować Aplikację monitorującą na swoim Urządzeniu Mobilnym i aktywować funkcję „Znajdź Telefon”. Aktywacja tej funkcji wymaga wyrażenia zgody przez Uczestnika, będącego jednocześnie Bliskim, na Lokalizowanie wykorzystywanej przez siebie karty SIM zgodnie z § 13 Regulaminu.
3. Po włączeniu funkcji Znajdź Telefon, Użytkownik otrzyma instrukcje w Aplikacji Monitorującej oraz drogą e-mail, jak uzyskać dostęp do danych lokalizacyjnych swojego Urządzenia Mobilnego, na wypadek, gdy utraci do niego dostęp. Instrukcje te zawierają przede wszystkim informacje o sposobie uwierzytelnienia się w przypadku kontaktu z Działem Reklamacji i Wsparcia Locon pod wskazanym wyżej numerem infolinii.
4. W zależności od wybranego przez Abonenta wariantu w ramach Pakietów wskazanych w § 3 w ramach Usługi korzystanie ze Znajdź telefon może być dostępne albo niedostępne.

§9 Stop Hejt

1. Stop Hejt to funkcja wspierająca, przeznaczona dla Użytkowników do monitorowania urządzenia wykorzystywanego przez Dziecko w wybranych aplikacjach komunikacyjnych na Urządzeniu Mobilnym, której celem jest wsparcie w zapewnieniu ochrony przed cyberprzemocą i innymi zagrożeniami cyfrowymi, przy jednoczesnym braku dostępu do treści korespondencji prowadzonej przez Dziecko.
2. Stop Hejt działa na zasadzie analizy wykorzystywania urządzenia Dziecka w nietypowy sposób jak: aktywność w godzinach nocnych, intensywność komunikacji, wysoka częstotliwość odbierania wiadomości, czy częste usuwanie wiadomości, które mogą wskazywać na potencjalne zagrożenia.
3. Stop Hejt monitoruje urządzenie wykorzystywane przez Dziecko w następujących komunikatorach: WhatsApp, Facebook Messenger, Snapchat, Instagram oraz TikTok.
4. W przypadku wykrycia nietypowych wzorców aktywności urządzenia, o których mowa w ust. 2, Użytkownik otrzyma powiadomienie, które zawierać będzie datę i godzinę wykrycia, nazwę aplikacji oraz typ zauważonego zachowania, np. 'nocne wiadomości', 'nietypowa aktywność', 'spamming' czy 'usuwanie wiadomości'.
5. W ramach Stop Hejt Użytkownik nie uzyskuje dostępu do treści wiadomości ani informacji o osobach uczestniczących w komunikacji, ma natomiast dostęp w Aplikacji Mobilnej do zasobów edukacyjnych, w tym poradników i wskazówek, które mają wspomagać Użytkowników w zrozumieniu i reagowaniu na potencjalne problemy związane z bezpieczeństwem online oraz dobrem emocjonalnym Dziecka.
6. Stop Hejt jest funkcjonalnością wymagającą zgody Użytkownika na przetwarzanie danych osobowych Dziecka przed użyciem oraz zapoznania się w procesie jej aktywacji z informacjami o zakresie monitorowania urządzenia, zasadach Polityki prywatności dostępnej pod adresem <https://l.gdziejestbliski.pl/gjb-polityka-prywatnosci-i-prawach-dziecka>.

§10 Dostęp do Hejt Alert

1. Dostęp do Hejt Alert to usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do funkcjonalności Hejt Alert z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL; usługa nie jest świadczona przez POLKOMTEL. Hejt Alert jest usługą, świadczoną przez niezależnego dostawcę tj. Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wspólnej 70, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego – prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS – pod numerem KRS 0000132823, o kapitale zakładowym 1 000 000,00 zł, numerze NIP 852-10-13-334, numerze REGON 812527552. Telefon do Działu Reklamacji i Wsparcia Locon: 91 887 10 01 (dalej: Dostawca Hejt Alert), która obejmuje swoim zakresem możliwość skorzystania, zgodnie z zakresem oraz limitami określonymi w Regulaminie świadczenia Hejt Alert. Poniżej znajdują się przykładowe informacje o usłudze świadczonej przez Locon sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie:
 - I. Konsultacji Psychologicznej - doraźna forma pomocy świadczona przez psychologa za pomocą środków komunikowania się na odległość polega na rozmowie w zakresie dotyczącym przyczyny zgłoszenia, przeżywanych trudności, ewentualnych objawów i zaburzeń,
 - II. Pomocy Prawnej - świadczona przez Prawnika pomoc, może polegać na udzieleniu Porady Prawnej, Opracowaniu Dokumentu, Przygotowaniu Opinii Prawnej, Informacji Prawnej oraz Przesyłaniu Wzorów Dokumentów, zgodnie z zasadami i limitami wskazanymi w Regulaminie świadczenia Hejt Alert przez Dostawcę Hejt Alert,
 - III. Wsparcia Informatycznego - zapewnienie wsparcia technicznego oraz doradztwa Informatyka w zakresie problemów związanych z cyberzagrożeniem obejmujące: Pomoc w konfiguracji telefonu i aplikacji - asystowanie w prawidłowym ustawieniu i dostosowaniu ustawień prywatności oraz bezpieczeństwa w telefonie i zainstalowanych aplikacjach, aby zapewnić optymalną ochronę przed niepożądanym dostępem i działaniem; Poprawa bezpieczeństwa na portalach społecznościowych - udzielanie wskazówek i wsparcia w zakresie zabezpieczeń kont na platformach społecznościowych, w tym konfiguracji ustawień prywatności, weryfikacji tożsamości i innych zabezpieczeń przed nieautoryzowanym dostępem i hejtem; Pomoc w weryfikacji bezpieczeństwa haseł do skrzynki e-mail - doradztwo w ocenie siły haseł, wraz z rekomendacjami dotyczącymi metod ich wzmocnienia i zarządzania, aby zapobiec nieuprawnionemu dostępowi do osobistych skrzynek e-mail i związanych z nimi kont).
2. W kwestiach dotyczących funkcjonalności i warunków korzystania z Hejt Alert, należy kontaktować się z jej Dostawcą Hejt Alert.

3. Warunki świadczenia Hejt Alert zostały opisane szczegółowo przez Dostawcę Hejt Alert w Regulaminie świadczenia Hejt Alert dostępnym na jego stronie internetowej <https://stophejt.pl/regulamin-hejt-alert> Reklamacje dot. działania Hejt Alert powinny zostać zgłoszone Dostawcy Hejt Alert w następujący sposób: a) za pośrednictwem korespondencji pocztowej - korespondencję należy kierować na adres: ul. Wspólna 70, 00-687 Warszawa b) na adres e-mail: pomoc@locon.pl c) poprzez kontakt telefoniczny na numer: 48 91 887 10 01 dostępny w dni robocze od poniedziałku do piątku od 8:00 do 19:00
4. Dane podane przez Użytkownika przy korzystaniu z Hejt Alert są przetwarzane przez Locon sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.

§11 Zasady korzystania z usługi

1. Usługa umożliwia korzystanie z niej za pośrednictwem:
 - a. Urządzenia Mobilnego działającego w Sieci Plus, przy wykorzystaniu Aplikacji monitorującej, SMS, Serwisu dla Użytkownika oraz
 - b. Urządzenia Mobilnego działającego w Sieci Plus przy wykorzystaniu SMS, Aplikacji SOS dla Osób lokalizowanych, Aplikacji monitorowanej dla Dzieci,
 - c. Urządzenia GPS używanego przez Osobę lokalizowaną.
2. Usługa umożliwia:
 - a. Użytkownikom – dostęp do Lokalizowania kart SIM, Lokalizowania urządzeń GPS, wysyłania Prośb o status OK/SOS, odbieranie Zgłoszeń SOS/OK, ustawianie Stref, reguł usługi Ochrony w sieci opisanej w § 6 funkcjonalności Stop Hejt, Dostępu do Hejt Alert i Znajdź telefon.
 - b. Osobom lokalizowanym – wysyłanie Zgłoszeń SOS, Zgłoszeń OK oraz korzystanie z Urządzenia Mobilnego zgodnie z zasadami ustawionymi w Ochronie w sieci.
3. Podczas rejestracji w Usłudze Abonent potwierdza zapoznanie się z Regulaminem, a w przypadku korzystania z Usługi na warunkach promocyjnych także z regulaminem promocji oraz akceptuje treść tych regulaminów.
4. Aktywowanie Usługi może nie być możliwe, jeśli Użytkownik Usługi ma zablokowaną jedną z poniższych możliwości:
 - a. Usługę Dostępową,
 - b. możliwości wykonywania połączeń zgodnie z Regulaminem świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów,
 - c. zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów.
5. Podczas wyrażenia zgody na lokalizację zgodnie z postanowieniami § 13 Osoba lokalizowana potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz jego akceptację. W przypadku Dziecka zgodę wyraża opiekun prawny (np. rodzic).
6. Lokalizacja Osoby lokalizowanej może odbywać się wyłącznie na obszarze pokrycia zasięgiem Sieci Plus.
7. Jeden Użytkownik może być zarejestrowany w Usłudze tylko jeden raz.
8. W celu zainstalowania Aplikacji monitorującej na Urządzeniu Mobilnym, Użytkownik pobiera ją ze Sklepu z aplikacjami. W celu pobrania na Urządzenie Mobilne bezpośredniego linku do Sklepu, Użytkownik Usługi może wysłać bezpłatną wiadomość SMS o treści APLIKACJA pod numer 8082. W odpowiedzi otrzyma smsem link do pobrania Aplikacji monitorującej. Pobieranie Aplikacji może wymagać skorzystania z przeglądarki internetowej. Wybierając link z odebranej zwrotnej wiadomości SMS lub wpisując link <https://gdziejestbliski.pl/app> na Urządzeniu Mobilnym, Użytkownik Usługi będzie mógł pobrać Aplikację monitorującą.
9. W celu zainstalowania Aplikacji SOS na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej należy pobrać ją ze Sklepu z aplikacjami. Pobieranie Aplikacji może wymagać skorzystania z przeglądarki internetowej. Wpisując link <https://gdziejestbliski.pl/sos> na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej będzie można pobrać Aplikację SOS.
10. W celu zainstalowania Aplikacji monitorowanej na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej należy pobrać ją ze Sklepu z aplikacjami. Pobieranie Aplikacji może wymagać skorzystania z przeglądarki internetowej. Wpisując link <https://gdziejestbliski.pl/bezpieczny-smartfon> na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej będzie można pobrać Aplikację monitorowaną.
11. Użytkownik oraz Osoba lokalizowana mogą zainstalować Aplikację mobilną na Urządzeniu Mobilnym postępując zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Mobilnego w trakcie instalacji. Pobranie, a następnie instalacja Aplikacji mobilnej powoduje uruchomienie transmisji danych, płatnej zgodnie z Cennikiem usług komunikacji elektronicznej POLKOMTEL, właściwym dla Planu taryfowego, z którego korzysta Użytkownik lub Osoba lokalizowana. Aplikację można pobrać przez sieć WiFi nie wykorzystując usługi transmisji danych świadczonej przez POLKOMTEL.
12. Aplikacja mobilna może być już zainstalowana na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika lub Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej dostępnym w ofercie sprzedażowej POLKOMTEL. W przypadku dokonanej instalacji zalecana jest jej aktualizacja do najnowszej wersji dostępnej w Sklepie z aplikacjami zgodnie z działaniem opisanym w ust. 8-10 powyżej.
13. Aplikacja mobilna jest dostępna w języku polskim.
14. POLKOMTEL dokłada wszelkich starań, aby dane i informacje lokalizacyjne dostępne dla Użytkowników w związku z korzystaniem z Usługi były w najwyższym możliwym stopniu dokładne i precyzyjne. W niektórych przypadkach te dane i informacje mogą mieć charakter prognozowany, orientacyjny lub przybliżony, z uwagi na charakterystykę wykorzystywanych systemów Lokalizacji GSM i Lokalizacji GPS lub sposób ich funkcjonowania, jak również z uwagi na charakterystykę lub sposób funkcjonowania innych usług dostarczanych przez podmioty trzecie inne niż POLKOMTEL i wykorzystywanych w związku z korzystaniem z Usługi.

15. Użytkownik ma obowiązek korzystania z Usługi z wykorzystaniem numeru MSISDN, za pośrednictwem, którego aktywowano Usługę. Nie jest dopuszczalne jednoczesne korzystanie przez Użytkownika z Usługi przy wykorzystaniu dwóch lub więcej Urządzeń Mobilnych.
16. POLKOMTEL ma prawo do dezaktywacji Usługi Użytkownikowi w następujących przypadkach:
 - a. korzystania przez Użytkownika z Usługi, w tym Serwisu, Aplikacji mobilnej lub SMS, w sposób sprzeczny z prawem lub Regulaminem,
 - b. wypowiedzenie przez Użytkownika lub przez POLKOMTEL umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
 - c. dokonania cesji przez Użytkownika Usługi umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
17. Korzystanie z Usługi może wymagać wykorzystania odbiornika sygnału satelitarnego GPS. W takiej sytuacji wymagana jest od Użytkownika lub Osoby lokalizowanej zgoda na wyznaczanie przez Aplikację mobilną bieżącej lokalizacji GPS.
18. Do korzystania przez Użytkownika z Lokalizacji urządzeń GPS niezbędne jest posiadanie Urządzenia GPS, które Użytkownik nabywa we własnym zakresie, np. na stronie <https://bezpiecznarodzina.pl> lub www.plus.pl, których producentem jest Dostawca techniczny.
19. Zabronione są jakiegokolwiek działania Użytkowników związane z:
 - a. badaniem i testowaniem funkcjonowania Usługi, w tym Serwisu, Aplikacji mobilnych lub SMS w celu poznania ich idei i zasad funkcjonowania,
 - b. samodzielną modyfikacją programistyczną Aplikacji mobilnych,
 - c. wyodrębnieniem ich części składowych, a także jakimkolwiek ich modyfikowaniem, dekompilacją i deasemblacją oraz ich użytkowaniem w oderwaniu od Usługi,
 - d. uzyskiwaniem informacji, w sposób inny niż od POLKOMTEL lub od Dostawcy technicznego, o wewnętrznej strukturze lub zasadach działania Usługi,
 - e. pobieraniem Aplikacji z innego serwera niż ten wskazany na stronach <https://gdziejestbliski.pl/> oraz www.plus.pl/bliski,
 - f. korzystaniem z Usługi bez uprzedniego uiszczenia właściwej opłaty,
 - g. korzystaniem z Usługi niezgodnie z Regulaminem, w tym wskutek podjęcia działań zakazanych Regulaminem lub obowiązującym prawem.
20. Korzystanie z Usługi przez Użytkownika możliwe jest na Urządzeniu Mobilnym z kartą SIM działającą w Sieci Plus na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Poza jej granicami jest to możliwe w sieciach innych operatorów telefonii komórkowej oferujących transmisję danych, zgodnie z odpowiednim cennikiem usług komunikacji elektronicznej obejmującym usługi roamingowe.
21. Korzystanie z Usługi przez Osobę lokalizowaną oraz Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną możliwe jest wyłącznie z kartą SIM działającą w sieci Plus, a Lokalizowanie urządzenia GPS używanego przez Osobę lokalizowaną możliwe jest wyłącznie z kartą SIM działającą w Krajowej sieci GSM.
22. Wymagania niezbędne do współpracy z Serwisem, Aplikacją mobilną oraz SMS umożliwiające skorzystanie z Usługi obejmują:
 - a. poprawnie skonfigurowane i znajdujące się w zasięgu Sieci Plus Urządzenie Mobilne z aktywną kartą SIM, którego dysponentem jest Użytkownik lub poprawnie skonfigurowane i znajdujące się w zasięgu Sieci Plus Urządzenie Mobilne z aktywną kartą SIM, którego dysponentem jest Osoba lokalizowana,
 - b. Urządzenie Mobilne kompatybilne z Usługą. Dokładne wymagania Urządzenia Mobilnego ujęte są na stronie <https://link.gdziejestbliski.pl/wspierane-urzadzenia-mobilne>, lista aktualnych urządzeń <https://link.gdziejestbliski.pl/sprawdz-czy-twoj-model-telefonu-jest-kompatybilny-z-aplikacja-bezpieczny-smartfon>,
 - c. najnowszą wersję Aplikacji mobilnej zainstalowaną na Urządzeniu Mobilnym,
 - d. uruchomiony i skonfigurowany odbiornik GPS w Urządzeniu Mobilnym (lub zewnętrzny odbiornik GPS),
 - e. aktywną i poprawnie skonfigurowaną w Urządzeniu Mobilnym usługę transmisji danych, udostępnioną przez operatora telefonii komórkowej GSM oraz uaktywnioną na telefonie komórkowym,
 - f. dostęp do Serwisu zalecany jest z najnowszej wersji jednej z następujących przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge. Dokładne wymagania ujęte są na stronie <https://link.gdziejestbliski.pl/wspierane-przegladarki>

§12 Aktywacja i dezaktywacja usługi

1. W przypadku zamówienia wybranego Pakietu Usługi w procesie zawarcia Umowy, jej aktywacja następuje po zawarciu Umowy, a w przypadku Aneksu do Umowy, aktywacja nastąpi od daty wejścia w życie Aneksu.
2. Abonent może zlecić aktywowanie (dla danego Numeru MSISDN) wybranego Pakietu Usługi w wersji podstawowej, o której mowa w § 1 ust. 3 lit. b, w jeden z następujących sposobów:
 - a. za pośrednictwem Serwisu możliwa jest aktywacja Pakietu Standard, Pakietu Stop Hejt, Pakietu Premium oraz Pakietu Bezpieczna Rodzina; Użytkownik powinien zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie:
 - i. podać swój numer telefonu,
 - ii. wybrać wariant Usługi,
 - iii. zapoznać się z informacjami przed zawarciem umowy oraz zaznaczyć właściwe pola w celu akceptacji Regulaminu oraz zgody,
 - iv. kliknąć przycisk "Zamawiam i płacę"
 - v. wprowadzić w Serwisie kod weryfikacyjny (PIN), który Użytkownik otrzymał wiadomością SMS na wprowadzony numer telefonu;

- b. za pośrednictwem Aplikacji mobilnej możliwa jest aktywacja Pakietu Standard, Pakietu Stop Hejt, Pakietu Premium, Pakietu Bezpieczna Rodzina oraz Pakietu Urządzenie GPS; Użytkownik powinien zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie:
 - i. podać swój numer telefonu,
 - ii. wprowadzić w Serwisie kod weryfikacyjny (PIN), który Użytkownik otrzymał wiadomością SMS na wprowadzony numer telefonu;
 - iii. wybrać wariant Usługi,
 - iv. zapoznać się z informacjami dla konsumenta przed zawarciem umowy oraz zaznaczyć właściwe pola w celu akceptacji Regulaminu oraz zgody,
 - v. kliknąć przycisk "Zamawiam i płacę";
- c. w Punkcie sprzedaży POLKOMTEL możliwa jest aktywacja Pakietu Standard, Pakietu Stop Hejt, Pakietu Premium oraz Pakietu Bezpieczna Rodzina;
- d. w drodze kontaktu telefonicznego z Działem Obsługi Klienta POLKOMTEL dzwoniąc pod numer 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora);
- e. w iPlus;
- f. poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na numer 2601 o treści:
 - i. DODAJSTANDARD dla Pakietu Standard,
 - ii. DODAJSTOP dla Pakietu Stop Hejt,
 - iii. DODAJPREMIUM dla Pakietu Premium,
 - iv. DODAJBEZPIECZNA dla Pakietu Bezpieczna Rodzina.

Aktywacja Usługi jest potwierdzana Użytkownikowi przez dostarczenie na numer MSISDN, dla którego dokonano aktywacji, bezpłatnej wiadomości SMS z informacją o aktywacji.

- 3. Dezaktywacji Usługi w wersji na 24 miesiące, o której mowa w § 1 ust. 3 lit. a, można dokonać w drodze kontaktu telefonicznego z Działem Obsługi Klienta POLKOMTEL dzwoniąc pod numer 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora).
- 4. W przypadku Abonenta posiadającego Usługę w wersji na 24 miesiące, o której mowa w § 1 ust. 3 lit. a, rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zapłaty kary umownej, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych Okresów rozliczeniowych pozostałych do końca okresu zobowiązania wybranego wariantu Usługi pomnożona przez jej opłatę.
- 5. Dezaktywacji Usługi w wersji podstawowej, o której mowa w § 1 ust. 3 lit. b, można dokonać w jeden z następujących sposobów:
 - a. za pośrednictwem Serwisu;
 - b. za pośrednictwem Aplikacji mobilnej;
 - c. w Punkcie sprzedaży POLKOMTEL;
 - d. w iPlus,
 - e. w drodze kontaktu telefonicznego z Działem Obsługi Klienta POLKOMTEL dzwoniąc pod numer 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora),
 - f. w drodze kontaktu telefonicznego z Działem Reklamacji i Wsparcia Locon: 91 887 10 01 (numer stacjonarny w strefie szczecińskiej, opłata wg taryfy operatora),
 - g. poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na numer 2601 o treści:
 - i. DEAKT STANDARD dla Pakietu Standard,
 - ii. DEAKT STOP dla Pakietu Stop Hejt,
 - iii. DEAKT PREMIUM dla Pakietu Premium,
 - iv. DEAKT BEZPIECZNA dla Pakietu Bezpieczna Rodzina;
 - h. poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na numer 8082 o treści:
 - i. STOP STD dla Pakietu Standard,
 - ii. STOP SH dla Pakietu Stop Hejt,
 - iii. STOP PRE dla Pakietu Premium,
 - iv. STOP BR dla Pakietu Bezpieczna Rodzina,
 - v. STOP GPS dla Pakietu Urządzenie GPS
 - i. lub wyłączenie dowolnego aktywnego wariantu usługi poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści STOP na numer 8082.
- 6. Dezaktywacja Usługi jest potwierdzana Użytkownikowi przez dostarczenie na numer MSISDN, dla którego dokonano dezaktywacji, bezpłatnej wiadomości SMS z informacją o dezaktywacji.
- 7. Aktywacja Usługi dla Użytkownika Usługi, który ma aktywną Poprzednią Usługę Gdzie Jest Bliski, powoduje dezaktywację Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski z końcem okresu rozliczeniowego, a ponowne aktywowanie tej usługi nie będzie możliwe.
- 8. W przypadku aktywowania przez Użytkownika Pakietu Standard lub Pakietu Premium po raz pierwszy, Użytkownik będzie mógł skorzystać z Pakietu Standard lub Pakietu Premium bez opłat przez pierwszy pełen okres rozliczeniowy. Dezaktywacja i ponowna aktywacja pakietu będzie skutkować naliczeniem opłaty.
- 9. Użytkownicy opisani w ust. 7 niniejszego paragrafu otrzymają bezpłatny SMS z informacją o wyłączeniu Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski.
- 10. Użytkownik Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski, który nie aktywuje Usługi jak to opisano w ust. 2 powyżej, korzysta nadal z Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski na warunkach opisanych w odpowiednim dla Użytkownika regulaminie tej usługi, dopóki nie

dokona jej dezaktywacji; dotyczy to w szczególności pobierania od Użytkownika opłat z tytułu aktywnej Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski. Po dezaktywacji Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski ponowne jej aktywowanie nie będzie możliwe.

11. Aktywacja jednego z wariantów Usługi zarówno w wersji podstawowej jak i w wersji na 24 miesiące, o których mowa w § 1 ust. 3, w sytuacji, kiedy Użytkownik ma aktywny inny wariant Usługi w wersji podstawowej, spowoduje automatyczną dezaktywację poprzednio aktywnego wariantu Usługi z końcem okresu rozliczeniowego i jednoczesną aktywację nowo wybranego wariantu Usługi. Aktywacja jednego z wariantów Usługi zarówno w wersji podstawowej jak i w wersji na 24 miesiące, o których mowa w § 1 ust. 3, kiedy Użytkownik ma aktywny inny wariant Usługi w wersji na 24 miesiące, nie spowoduje automatycznej dezaktywacji poprzednio aktywowanego wariantu Usługi, a aby go wyłączyć Użytkownik powinien postępować zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu.
12. Aktywacja Usługi następuje w przeciągu maksymalnie 24 godzin od momentu dokonania jednej z czynności opisanej w ust. 2 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem, że w przypadku aktywacji Usługi w punkcie sprzedaży Polkomtel aktywacja nastąpi maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych.
13. Usługa w wersji podstawowej, o której mowa w § 1 ust. 3 lit. b, będzie świadczona na rzecz Użytkownika od momentu aktywacji Usługi, do końca Okresu rozliczeniowego, w którym doszło do jej dezaktywacji przez Użytkownika zgodnie z ust. 3. Powyższe oznacza, że po upływie każdego miesięcznego okresu Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejny miesięczny okres, a Użytkownik Usługi zostanie obciążony opłatą określoną w § 3 ust. 3 Blokada Usługi Dostępowej nie ma wpływu na Usługi o charakterze ciągłym, aktywowane przed dokonaniem tej blokady. W takim wypadku Usługa będzie świadczona w sposób ciągły do momentu jej dezaktywacji.
14. W przypadku dezaktywacji Usługi, opłata za Usługę naliczana jest za cały miesięczny okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło wyłączenie Usługi i nie podlega zwrotowi.
15. Aktywacja i dezaktywacja Usługi następują bez dodatkowych opłat.
16. Po dezaktywacji Usługi Użytkownik Usługi posiada dostęp do Usługi jedynie do końca miesięcznego okresu rozliczeniowego w którym nastąpiła dezaktywacja Usługi.
17. Gdy Użytkownik nie posiada aktywnej Usługi, Konto Użytkownika pozostaje nadal aktywne przez rok od dezaktywacji Usługi, ale bez możliwości korzystania z niego (poza logowaniem i zamawianiem Usługi). Jeśli ma zostać usunięte przed upływem roku, Użytkownik powinien postępować zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 18 niniejszego paragrafu.
18. Użytkownik może usunąć Konto Użytkownika ze skutkiem natychmiastowym poprzez zalogowanie się w Serwisie lub Aplikacji monitorującej i wybranie, a następnie potwierdzenie opcji "Usuń konto".

§13 Zgoda na lokalizację

1. Użytkownik po aktywacji Usługi może dodać do Konta Użytkownika numer telefonu związany z kartą SIM, która ma być przez niego Lokalizowana w ramach Usługi (Osoba lokalizowana) lub dodać do Konta Użytkownika Urządzenie GPS, przy czym przed dodaniem Urządzenia GPS do Usługi, Użytkownik zobowiązany jest do uzyskania od Osoby lokalizowanej zgody na lokalizację Urządzenia GPS w rozumieniu art. 392 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej, niezbędnej do świadczenia Usługi.
2. W przypadku dodania do Konta Użytkownika numeru telefonu związanego z kartą SIM, która ma być Lokalizowana, ma wskazany numer telefonu Osoby lokalizowanej zostanie wysłany SMS z prośbą o wyrażenie zgody na Lokalizowanie dla podanego numeru Użytkownika.
3. Udzielenie zgody na Lokalizowanie karty SIM Osoby lokalizowanej działającej w Sieci Plus możliwe jest poprzez wysłanie następującej bezpłatnej wiadomości SMS z Urządzenia Mobilnego Osoby lokalizowanej:
 - a. Pierwsza zgoda (dla pierwszego Użytkownika, który wskazał numer Osoby lokalizowanej), o treści "ZGODA" na numer 8099.
 - b. Kolejna zgoda (dla drugiego i kolejnych Użytkowników, którzy wskazali numer Osoby lokalizowanej), o treści:
 - i. "TAK" na numer 8082 - gdy tylko jeden Użytkownik oczekuje na zgodę, lub
 - ii. "TAK xxxxxxxx" na numer 8082 - gdy na zgodę oczekuje więcej niż jeden Użytkownik, gdzie xxxxxxxx oznacza 9-cio cyfrowy numer telefonu Użytkownika, dla którego jest udzielana zgoda.
4. Jeśli Użytkownik chce korzystać z dodatkowych funkcjonalności Usługi, to po udzieleniu zgody, o której mowa w ust. 3 powyżej, w celu odblokowania dostępu do funkcji:
 - a. Lokalizacji GPS ze Zgłoszeniami SOS/OK - na Urządzenie Mobilne Osoby lokalizowanej należy pobrać, uruchomić i aktywować - postępując zgodnie ze wskazówkami widocznymi na ekranie, Aplikację SOS,
 - b. Lokalizacji GPS z Ochroną w sieci, Stop Hejt - na Urządzenie Mobilne Dziecka należy pobrać, uruchomić i aktywować - postępując zgodnie ze wskazówkami widocznymi na ekranie, Aplikację monitorowaną; następnie, aby uruchomić funkcję Stop Hejt należy uruchomić na telefonie Użytkownika Aplikację monitorującą i włączyć - postępując zgodnie ze wskazówkami widocznymi na ekranie - funkcję "Stop Hejt" dostępną w menu „Chroń w sieci”,
 - c. Lokalizacji GPS dla funkcji Znajdź Telefon - na swoje Urządzenie Mobilne Użytkownik powinien pobrać i uruchomić Aplikację monitorującą, a następnie aktywować - postępując zgodnie ze wskazówkami widocznymi na ekranie, funkcję "Znajdź Telefon" dostępną w bocznym menu Aplikacji monitorującej.
5. Zakres zgody na Lokalizowanie obejmuje prawo POLKOMTEL do Lokalizowania GSM karty SIM jak również prawo do udostępnienia wyniku lokalizacji Dostawcy technicznemu wyłącznie w celu przekazania tego wyniku Użytkownikowi lub Osobom do powiadomień – w sposób określony w Regulaminie. Lokalizacja GSM karty SIM Osoby lokalizowanej będzie dokonywana przez POLKOMTEL, wyłącznie w przypadku zgłoszenia przez Użytkownika stosownego zapytania lub przez Osobę lokalizowaną

Zgłoszenia SOS / Zgłoszenia OK w sposób określony w Regulaminie. Zgoda jest udzielana na czas nieoznaczony i może być odwołana w każdej chwili w sposób określony w § 14 ust. 1 lub § 14 ust. 2, co jest równoznaczne z rezygnacją ze świadczenia Usługi przez osobę, która takiej zgody wcześniej udzieliła.

6. Zatwierdzony w komendzie SMS, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu numer telefonu Użytkownika zostanie zarejestrowany jako numer, za pomocą którego Użytkownik będzie mógł lokalizować w ramach Usługi Osobę lokalizowaną.
7. Wysłanie SMS o treści ZGODA, zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu, stanowi potwierdzenie wyrażenia dobrowolnej zgody na dokonywanie lokalizacji karty SIM, wyrażonej w pierwszym SMS i uprawnia POLKOMTEL do lokalizacji karty SIM Osoby lokalizowanej w zakresie niezbędnym do wykonywania Usługi.
8. Do 24 godzin od czasu wyrażenia zgody przez osobę lokalizowaną zgodnie z działaniem opisanym w ust. 3 lit. b niniejszego paragrafu, Osoba lokalizowana otrzyma dodatkową wiadomość SMS potwierdzającą wyrażenie zgody na lokalizację dla Usługi.
9. W przypadku powierzenia przez Użytkownika Urządzenia Mobilnego Dziecka do korzystania osobie pozostającej pod jego władzą rodzicielską/opieką, Użytkownik ponosi odpowiedzialność z tytułu korzystania z urządzenia przez tę osobę oraz sprawuje kontrolę i nadzór nad korzystaniem przez nią z urządzenia, w szczególności polegające na tym, że nie przekaże urządzenia innej osobie niż Użytkownik oraz że osoba ta nie będzie używała tego urządzenia do czynności niezgodnych z prawem.
10. Użytkownik oświadcza i gwarantuje, że jako opiekun prawny Dziecka jest uprawniony, do wyrażenia zgody na przetwarzanie danych Dziecka przez POLKOMTEL na potrzeby realizacji funkcji Ochrony w sieci i funkcji Stop Hejt, danych gromadzonych w toku świadczenia Usługi, pobranych z Urządzenia Mobilnego Dziecka, w tym: listy stron internetowych odwiedzonych przez Dziecko, aplikacji mobilnych używanych przez Dziecko, listy obejrzanych przez Dziecko filmów w aplikacji YouTube, a także dat i czasu dostępu do tych stron internetowych, filmów, aplikacji.
11. W przypadku włączenia funkcji Stop Hejt przetwarzane będą również dane dotyczące sposobów korzystania z urządzenia za pomocą komunikatorów internetowych: WhatsApp, Facebook Messenger, Snapchat, Instagram oraz TikTok, w tym czas i częstotliwość korzystania z tych aplikacji, nocna aktywność, szybkość pisania, brak odpowiedzi lub częstość usuwania wiadomości, ale bez dostępu do treści przesyłanych wiadomości.
12. POLKOMTEL nie odpowiada za ujawnienie osobom trzecim przez Użytkownika danych, o których mowa w ust. 10-11 powyżej.
13. Użytkownik zobowiązuje się, że będzie korzystać z Usługi wyłącznie w ramach realizacji jego władzy rodzicielskiej lub opieki sprawowanej nad osobą małoletnią, tj. wykonywania pieczy nad tą osobą, albo na podstawie wyrażonej uprzedniej zgody w przypadku korzystania z Usługi w odniesieniu do Osoby Bliskiej, z poszanowaniem godności i praw Dziecka lub Osoby Bliskiej oraz z wyłączeniem takich działań, które naruszałby w jakikolwiek sposób prawa osób trzecich.
14. Po uzyskaniu pełnoletniości przez osobę, która dotychczas miała status Dziecka, Użytkownik nie może Lokalizować karty SIM takiej osoby, dopóki osoba ta nie uzyska statusu Bliskiego poprzez wyrażenie zgody na Lokalizowanie zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu. Po uzyskaniu pełnoletniości przez osobę, która dotychczas miała status Dziecka, funkcja Chroń w sieci oraz Stop Hejt zostaje automatycznie wyłączona i ponowna jej aktywacja nie jest już możliwa.
15. Wyrażenie zgody na lokalizację pozwala świadczyć Usługę, do której jest konieczne uzyskanie dostępu do danych o lokalizacji na podstawie art. 392 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.
16. POLKOMTEL będzie przetwarzać Dane o lokalizacji, w tym przekaże Dostawcy dane o lokalizacji wskazujące położenie geograficzne karty SIM, działającej w sieci Plus, której dotyczy zgoda Osoby lokalizowanej wyłącznie w zakresie i celu niezbędnym do wykonania Usługi w okresie 12 miesięcy, a w przypadku wniesienia reklamacji przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu. Zgoda na lokalizację karty SIM działającej w sieci Plus obowiązuje wyłącznie w Usłudze.
17. Każda zmiana numeru telefonu Użytkownika/Osoby lokalizowanej powoduje konieczność ponownego udzielenia zgody na lokalizację zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu.
18. Każda zmiana sieci karty SIM Osoby lokalizowanej powoduje konieczność ponownego udzielenia zgody na Lokalizowanie zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu.

§14 Wycofanie zgody na lokalizację

1. Wycofanie zgody na lokalizację, udzielonej przez Osobę lokalizowaną zgodnie z § 13 ust. 3 jest możliwe w każdym czasie poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS o treści "USUN" na numer 8099 - z Urządzenia Mobilnego Osoby lokalizowanej z kartą SIM w sieci Plus, z którego została wyrażona zgoda. Po wycofaniu zgody na lokalizację żaden zarejestrowany Użytkownik/Osoba do powiadomień nie będzie mógł otrzymywać Danych o lokalizacji karty SIM, z której wysłano SMS.
2. Wycofanie zgody na lokalizację dla danego Użytkownika możliwe jest poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na numer 8082 o treści "NIE xxxxxxxx", gdzie xxxxxxxx to 9-cio cyfrowy numer telefonu Użytkownika, dla którego została udzielona zgoda na lokalizację. Dany Użytkownik/Osoba do powiadomień nie będzie mógł otrzymywać Danych o lokalizacji karty SIM, z której wysłano SMS.
3. W przypadku wycofania zgody zgodnie z zasadami opisanymi wyżej Użytkownik/Osoba do powiadomień otrzyma informację w postaci komunikatu w Serwisie lub za pomocą SMS zwrotnego, dlaczego lokalizacja nie jest możliwa.
4. Do 24 godzin od czasu wycofania zgody przez osobę lokalizowaną zgodnie z działaniem opisanym w ust. 1, Osoba lokalizowana otrzyma dodatkową wiadomość SMS potwierdzającą wycofanie zgody na lokalizację dla Usługi.
5. W celu zablokowania funkcji:
 - a. Lokalizacji GPS ze Zgłoszeniami SOS/OK - należy usunąć z Urządzenia Mobilnego Osoby lokalizowanej Aplikację SOS,
 - b. Stop Hejt - należy uruchomić Aplikację monitorującą na telefonie Użytkownika, a następnie wyłączyć - postępując zgodnie ze wskazówkami widocznymi na ekranie, funkcję "Stop Hejt" dostępną w menu „Chroń w sieci”,

- c. Lokalizacji GPS z Ochroną w sieci, Stop Hejt - należy usunąć z Urządzenia Dziecka Aplikację monitorowaną; usunięcie Aplikacji monitorowanej spowoduje automatyczne wyłączenie funkcji Stop Hejt (o ile była włączona),
 - d. Lokalizacji GPS dla funkcji Znajdź Telefon – należy uruchomić Aplikację monitorującą, a następnie wyłączyć - postępując zgodnie ze wskazówkami widocznymi na ekranie, funkcję "Znajdź Telefon" dostępną w bocznym menu Aplikacji monitorującej.
6. W przypadku wycofania zgody na lokalizację dla Urządzenia GPS przez Osobę lokalizowaną, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia ze swojego konta tego urządzenia.

§15 Informowanie o udzielonych zgodach

W celu sprawdzenia jakie numery mogą lokalizować kartę SIM używaną przez Osobę lokalizowaną, należy wysłać jedną bezpłatną wiadomość SMS z Urządzenia Mobilnego Osoby lokalizowanej o treści: „KTO” na numer 8082.

§16 Prawa i obowiązki POLKOMTEL i Użytkowników

1. POLKOMTEL świadczy Usługę w sposób stały i nieprzerwany, z zastrzeżeniem postanowień poniższych.
2. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo dokonywania czynności konserwacyjnych, naprawczych oraz związanych z modyfikacją i rozwojem funkcjonalności Usługi. W miarę możliwości POLKOMTEL wykonywać będzie te prace w godzinach nocnych tj. pomiędzy godz. 24:00 a 6:00 rano. POLKOMTEL dokłada wszelkich starań w celu powiadamiania Użytkowników o planowanych czynnościach konserwacyjnych, naprawczych oraz związanych z modyfikacją i rozwojem funkcjonalności za pośrednictwem Serwisu i Aplikacji monitorującej.
3. Autorskie prawa majątkowe do elementów graficznych Aplikacji mobilnych oraz Serwisu, w tym do logotypu, a także układu i kompozycji tych elementów w Aplikacjach mobilnych oraz Serwisu, przysługują POLKOMTEL i Dostawcy technicznemu. Zabronione jest ich wykorzystywanie przez Użytkowników, z wyjątkiem sytuacji wyraźnie wskazanych w Regulaminie lub za zgodą POLKOMTEL i Dostawcy technicznego.
4. Użytkownik nie posiada praw do prezentowania lub innego wykorzystywania Usługi w celach komercyjnych lub wykraczających poza dozwolony użytek.

§17 Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL nie ponosi żadnej odpowiedzialności za:
 - a. ewentualne szkody i krzywdy poniesione przez Użytkownika Usługi mogące wynikać z niepełnego lub nieaktualnego zakresu informacji oraz nieścisłości informacji udostępnianych w ramach Usługi,
 - b. sposób korzystania z Usługi przez Użytkowników Usługi,
 - c. jakiegokolwiek krzywdy powstałe w wyniku korzystania lub niemożności skorzystania przez Użytkownika z Usługi, w tym także wyrządzone osobom trzecim,
 - d. kompletność i aktualność informacji udostępnianych przez Dostawcę technicznego.
2. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
3. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania POLKOMTEL do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 18. Jeżeli POLKOMTEL nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niej odstąpić.
4. Użytkownik może odstąpić od Usługi bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
 - a. POLKOMTEL oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
 - b. Użytkownik i POLKOMTEL uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a POLKOMTEL nie dostarczył jej w tym terminie.
5. W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w § 18.
6. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią POLKOMTEL, na żądanie złożone na podstawie ust. 5, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. POLKOMTEL nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
 - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że POLKOMTEL próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
 - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
 - e. z oświadczenia POLKOMTEL, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 5, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
7. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 6 POLKOMTEL dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Regulaminu oraz wartości Usługi niezgodnej z Regulaminem, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
8. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
9. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.

10. POLKOMTEL jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
- środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie,
 - Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi.

§18 Reklamacje i postępowanie polubowne

- Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do jego weryfikacji tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji, m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
- Reklamacja może zostać złożona:
 - drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: bok@plus.pl lub za pośrednictwem iPlus;
 - w formie pisemnej - na adres POLKOMTEL sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
 - pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży POLKOMTEL;
 - telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
- Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
- POLKOMTEL może wezwać Użytkownika do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik ma obowiązek współpracy z POLKOMTEL w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
- Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Użytkownik jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
- Abonent ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione do rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje w zakresie pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń dostępne są m.in. w siedzibach oraz na stronach rzeczników konsumentów, na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (m.in.: www.polubowne.uokik.gov.pl). Abonent może również skorzystać z narzędzi do pozasądowego rozstrzygania sporów online <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 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.

§19 Odstąpienie

- Użytkownik ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej z POLKOMTEL w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
- Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, należy poinformować POLKOMTEL w jeden z wybranych sposobów; na adres: ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, tel.: 601102601, e-mail: bok@plus.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia. W tym celu Użytkownik może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu lub wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jednak nie jest to obowiązkowe.
- W razie odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, umowa o świadczenie Usługi jest uważana za niezawartą.
- Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- W przypadku odstąpienia od umowy POLKOMTEL zwraca wszystkie otrzymane od Użytkownika płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o decyzji Użytkownika o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
- Zwrotu płatności POLKOMTEL dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności jakie zostały przez Użytkownika użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Użytkownik nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
- Jeżeli Użytkownik zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Użytkownik zostanie obciążony kwotą proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której Użytkownik poinformował POLKOMTEL o odstąpieniu od umowy.

§20 Postanowienia końcowe

- Użytkownik musi przez cały okres korzystania z Usługi posiadać status Abonenta. Utrata statusu, o którym mowa powyżej, równoznaczna jest z utratą prawa korzystania z Usługi.

2. POLKOMTEL jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 3-7.
3. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
4. POLKOMTEL poinformuje Użytkownika o zmianach wskazanych w ust. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie <https://www.plus.pl/> Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, POLKOMTEL poinformuje Użytkownika o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 5, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
7. POLKOMTEL jest uprawniony do zakończenia świadczenia Usługi. POLKOMTEL zobowiązany jest do poinformowania o tym Użytkownika na co najmniej 30 dni przed zakończeniem jej świadczenia na trwałym nośniku.
8. Użyte w Regulaminie określenia pisane wielką literą, 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.
9. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej <https://gdziejestbliski.pl>, w Aplikacjach mobilnych oraz w siedzibie POLKOMTEL. Na żądanie Użytkownika POLKOMTEL prześle Regulamin na podany adres e-mail.

.....
Imię i nazwisko

POLKOMTEL sp. z o.o.
ul. Konstruktorska 4
02-673 Warszawa

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Oświadczam, że na podstawie art. 27 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, odstępuję od umowy o świadczenie usługi "GDZIE JEST BLISKI " zawartej z POLKOMTEL sp. z o.o. w dniu r., związanej z numerem telefonu:

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

- poprzez zaliczenie kwoty na poczet należności wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, których jestem stroną, z nr telefonu:.....

-lub na rachunek bankowy o numerze:

-lub przekazem pieniężnym na adres:

.....
(miejscowość i data)
Użytkownika)

.....
(podpis