

Regulamin Usługi Ochrona Internetu Premium („Regulamin”)

§ 1 Postanowienia ogólne

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

§ 2 Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a. **Usługa** – usługa zapewniająca możliwość korzystania z oprogramowania „Ochrona Internetu” na 3 urządzeniach i monitorowania 3 adresów e-mail, wymagająca instalacji Aplikacji przez Użytkownika na wybranych przez niego urządzeniach (np. smartfon, tablet, komputer), składająca się z następujących modułów:
 - i. „Ochrona Urządzenia” - chroniącego urządzenie Użytkownika przed szkodliwymi aplikacjami i plikami,
 - ii. „Reguły Rodzinne” - umożliwiającego zablokowanie nieodpowiednich treści dla nieletnich w Internecie,
 - iii. „Monitorowanie ID” - umożliwiającego monitorowanie, czy w znanych atakach nie zostały ujawnione zarejestrowane dane osobowe (adres e-mail, numer telefonu, nazwa użytkownika, numer PESEL, numer dokumentu tożsamości),
 - iv. „Skarbiec haseł” - umożliwiającego generowanie silnych haseł oraz przechowywanie przez Użytkownika w urządzeniu jego indywidualnych danych typu (nazwa, hasło, adres internetowy, informacje dodatkowe);
 - v. „Ochrona przed oszustwami” – składającego się z: „Ochrony przeglądarki”, „Ochrony Wi-Fi” oraz „Ochrony wiadomości”.
 - b. **Ochrona Urządzenia** – oprogramowanie chroniące wybrane urządzenie **Użytkownika** (smartfon, tablet, komputer) przed szkodliwymi aplikacjami i plikami (wirusy, spam, robaki internetowe i inne złośliwe oprogramowanie), udostępniane Użytkownikowi na zasadach i warunkach określonych w Licencji; Program jest dostępny na urządzenia (smartfon, tablet, komputer) pracujące pod jednym z systemów operacyjnych (Android z Google Mobile Services – GMS, Windows, MAC, iOS). Aplikacja nie działa na smartfonach z systemem operacyjnym Android z Huawei Mobile Services - HMS. Jest modułem, który można włączyć podczas konfiguracji programu „Ochrona Internetu”.
 - c. **Reguły Rodzinne** - oprogramowanie umożliwiające rodzicom kontrolę w jaki sposób dziecko korzysta z komputera, smartfona, tabletu oraz internetu. Aplikacja pozwala blokować dostęp do stron www zawierających nieodpowiednie treści dla nieletnich. Jest modułem, który można włączyć podczas konfiguracji programu „Ochrona Internetu”.
 - d. **Monitorowanie ID** - oprogramowanie umożliwiający monitorowanie, czy w znanych atakach nie zostały ujawnione, zarejestrowane uprzednio w programie przez Użytkownika dane osobowe (adres e-mail, numer telefonu, nazwa użytkownika, numer PESEL, numer dokumentu tożsamości); program jest udostępniany na zasadach i warunkach określonych w Licencji. Jest modułem, który można włączyć podczas konfiguracji programu „Ochrona Internetu”.
 - e. **Skarbiec haseł** – oprogramowanie umożliwiające generowanie haseł oraz bezpieczne przechowywanie w urządzeniu Użytkownika, indywidualnych danych typu (nazwa, hasło, adres internetowy, informacje dodatkowe). Jest modułem, który można włączyć podczas konfiguracji programu „Ochrona Internetu”.
 - f. **Ochrona przeglądarki** - oprogramowanie blokujące złośliwe witryny internetowe, chroniące przed witrynami wyłudzającymi informacje, wyświetlające oceny bezpieczeństwa przeglądanych witryn internetowych, sprawdzające czy strony bankowości internetowej są legalne oraz czy odwiedzane sklepy internetowe są wiarygodne. Jest modułem

działającym w wybranych przeglądarkach wskazanych w § 5, który można włączyć podczas konfiguracji programu „Ochrona Internetu”.

- g. **Ochrona Wi-Fi** - oprogramowanie ostrzegające przed niebezpiecznymi połączeniami Wi-Fi poprzez wysyłanie powiadomienia w przypadku dołączenia do złośliwej sieci. Jest modułem, który można włączyć podczas konfiguracji programu „Ochrona Internetu”.
- h. **Ochrona wiadomości** – oprogramowanie zapewniające ochronę przed oszustwami poprzez wykrywanie złośliwych wiadomości SMS. Jest modułem działającym w wybranych aplikacjach, który można włączyć podczas konfiguracji programu Ochrona Internetu. Weryfikacja wiadomości SMS nie dotyczy wiadomości wysyłanych z wykorzystaniem usług RCS (Rich Communication Services) oraz iMessage. Jest modułem, który można włączyć podczas konfiguracji programu „Ochrona Internetu”.
- i. **Licencja** - udostępnione Użytkownikowi zasady i warunki korzystania z Aplikacji. Warunki Licencji dostępne są na <https://www.f-secure.com/pl/legal/terms>;
- j. **Instalacja** - zainstalowanie oprogramowania przez Użytkownika na urządzeniu Użytkownika (typu komputer, tablet, smartfon), po zaakceptowaniu warunków Licencji;
- k. **Portal Klienta** – serwis internetowy dostępny poprzez zalogowanie się ze strony www.ochronainternetu.pl albo poprzez bezpośredni link przesłany po Aktywacji w wiadomości SMS albo na Numer Telefonu albo na podany komórkowy numer telefonu kontaktowego oraz na adres e-mail (o ile został podany), służący do zarządzania aktywnymi licencjami oraz umożliwiający pobranie Aplikacji;
- l. **Użytkownik** – Abonent, który korzysta z aktywowanej Usługi;
- m. **Numer MSISDN lub Numer Telefonu** - 9-cio cyfrowy numer Abonenta w Sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM (i eSIM);
- n. **Aplikacja** – dedykowane oprogramowanie służące do korzystania z Usługi na zasadach i warunkach określonych w Licencji oraz polityce prywatności dostępnej na <https://www.f-secure.com/pl/legal/privacy/total>;
- o. **Aktywacja** - włączenie Usługi, powodujące naliczenie opłaty oraz udostępnienie Aplikacji;
- p. **Okres Rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez POLKOMTEL usług; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc;
- q. **Sieć Plus** - sieć telekomunikacyjna, na której POLKOMTEL świadczy usługi telekomunikacyjne;
- r. **Dostawca techniczny** - F-Secure Corporation spółka prawa fińskiego z siedzibą w Finlandii, Tammasaarenkatu 7, 00180 Helsinki.

§ 3 Zasady korzystania z Usługi

1. Warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus i brak aktywnej usługi Ochrona Internetu i Tożsamości albo usługi Ochrona Internetu Premium albo usługi Ochrona Internetu Ultra albo usługi Ochrona Internetu z VPN w ramach Pakietu Bezpieczna Podróż.
2. Po aktywacji Usługi Ochrona Internetu Premium, nie będzie możliwości aktywacji usługi: Ochrona Internetu Standard albo usługi Ochrona Internetu Ultra, na danym MSISDN.
3. W celu prawidłowego działania Usługi należy spełnić wymagania techniczne określone w § 5.
4. Funkcjonalności Usługi różnią się w zależności od systemu operacyjnego urządzenia, co zostało opisane w § 5.
5. W celu pobrania i instalacji Aplikacji na urządzeniu typu komputer, tablet lub smartfon należy: skorzystać z linka przesłanego po Aktywacji w wiadomości SMS albo na Numer Telefonu albo na podany komórkowy numer telefonu kontaktowego oraz na adres e-mail (o ile został podany) lub dostępnego po zalogowaniu do Portalu Klienta.
6. Do logowania na Portalu Klienta należy podać Numer MSISDN, dla którego nastąpiła aktywacja Usługi, poprzedzony prefiksem +48 oraz ustalone hasło, a w przypadku pierwszego logowania hasło przekazane Użytkownikowi po aktywacji Usługi. Dane do pierwszego logowania zostaną przesłane w wiadomości SMS oraz na adres e-mail dla Abonentów, którzy zawierając Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wskażą taki adres e-mail.
7. Dostęp do zarządzania Usługą można uzyskać poprzez zalogowanie się na Portalu Klienta.
8. Przed instalacją Aplikacji należy odinstalować inne programy antywirusowe, znajdujące się na urządzeniu.
9. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki nieprawidłowego działania Usługi, gdy system komputerowy Użytkownika nie spełnia wymagań technicznych, określonych w § 5, a także, gdy Użytkownik w systemie komputerowym używa innych programów służących ochronie systemu komputerowego.
10. Pobranie aplikacji, o której mowa w pkt. 5 powyżej, wiąże się z naliczeniem opłaty za transmisję danych, zgodnie z obowiązującym Użytkownika cennikiem lub regulaminami promocji na połączenia transmisji danych.
11. W ramach korzystania z Internetu Użytkownik narażony jest na stale pojawiające się nowe zagrożenia, w szczególności nielegalną działalność hackerską czy nowe wirusy i innego rodzaju działania wywołujące po stronie Użytkownika podatności, które mogą skutkować np.: utratą danych, awarią sprzętów lub systemu. Usługa nie gwarantuje pełnej ochrony ze względu na szybkie pojawianie się zagrożeń i ich nieustanną ewolucję.
12. Usługa jest świadczona w ramach współpracy z Dostawcą technicznym, który na bieżąco aktualizuje bazę danych niebezpiecznych stron oraz bazę danych nowych typów zagrożeń, zgodnie z posiadaną wiedzą i możliwościami technicznymi,

w związku z ciągle pojawiającymi się nowymi zagrożeniami. Przy dokonywanych aktualizacjach, możliwe są krótkotrwałe przerwy w działaniu Usługi.

13. Użytkownik może wykorzystać Usługę tylko do celów zgodnych z prawem.

14. Za brak możliwości korzystania z Usługi, wynikający z przyczyn leżących po stronie Użytkownika odpowiada Użytkownik.

§ 4 Aktywacja i Dezaktywacja Usługi

- Użytkownik może zlecić aktywowanie Usługi w wersji podstawowej, o której mowa w § 1 ust. 3 lit. b, w trakcie trwania Umowy:
 - telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
 - poprzez iPlus;
 - w Punkcie Sprzedaży Plus;
 - w inny sposób udostępniony przez POLKOMTEL, o którym będzie można uzyskać informację na stronie internetowej www.ochronainternetu.pl
- Czas pomiędzy złożeniem zlecenia aktywacji Usługi, a możliwością zalogowania się na stronie www.ochronainternetu.pl, może wynieść do 5 dni.
- W przypadku zamówienia Usługi Ochrona Internetu Premium w procesie zawarcia Umowy, jej aktywacja następuje po zawarciu Umowy, a w przypadku Aneksu do Umowy, aktywacja nastąpi od daty wejścia w życie Aneksu.
- Usługa będzie aktywna w każdym Okresie Rozliczeniowym do momentu zlecenia jej dezaktywacji przez Użytkownika.
- Użytkownik może zlecić jej dezaktywowanie:
 - wysyłając bezpłatny SMS na nr 80088 o treści STOP PREMIUM;
 - telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
 - poprzez iPlus,
 - w Punkcie Sprzedaży Plus.
- Usługa zostanie dezaktywowana w chwili otrzymania przez POLKOMTEL zlecenia dezaktywacji Usługi, o którym mowa w § 4 pkt 4. W przypadku zlecenia dezaktywacji Usługi za pomocą wiadomości SMS, Użytkownik otrzyma potwierdzenie przyjęcia przez POLKOMTEL zlecenia dezaktywacji Usługi zwrotną wiadomością SMS.
- Z chwilą dezaktywacji Usługi opłata za korzystanie z Usługi przestaje być naliczana.
- W przypadku Abonenta posiadającego Usługę Ochrona Internetu Premium w wersji na 24 miesiące rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zapłaty kary umownej, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych Okresów rozliczeniowych pozostałych do końca okresu zobowiązania wybranego wariantu Usługi pomnożona przez jej opłatę.
- Po upływie zobowiązania do korzystania z Usługi, Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji Usługi Ochrona Internetu Premium bez możliwości naliczenia kary umownej, o której mowa w pkt. 8.
- Usługa nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
- Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym Użytkownikowi sieci Plus przez POLKOMTEL. W przypadku rezygnacji z Usługi w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za Usługę będzie proporcjonalna do okresu, w którym Usługa była aktywna.

§ 5 Funkcjonalności i wymagania techniczne

1. Korzystanie z Usługi jest możliwe na urządzeniach spełniających poniżej wskazane wymagania techniczne:

Komputery PC z systemem Windows	Komputery Mac z systemem macOS
<ul style="list-style-type: none">Windows 11 64 bitowyWindows 10 64 bitowy, wersja 21H2 lub nowsza64-bitowa wersja systemu	<ul style="list-style-type: none">macOS 13 (Ventura) lub nowszy
Zalecane wymagania systemowe: <ul style="list-style-type: none">procesor: 1 GHz lub szybszypamięć: 1 GB RAM (32-bit) lub 2 GB RAM (64-bit)wolne miejsce na dysku: przynajmniej 600 MBwymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji	Zalecane wymagania systemowe: <ul style="list-style-type: none">Intel/Apple Silicon procesor1 GB wolnego miejsca na dyskupamięć: 8 GB lub więcejwymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji
Obsługiwane przeglądarki: <ul style="list-style-type: none">Microsoft EdgeGoogle ChromeMozilla Firefox	Obsługiwane przeglądarki: <ul style="list-style-type: none">Google ChromeMozilla FirefoxApple SafariMicrosoft Edge

Smartfony i tablety z systemem Android z Google Mobile Services	Smartfony i tablety z systemem iOS
<ul style="list-style-type: none">Android 11.0 lub nowszy	<ul style="list-style-type: none">iOS 17 lub nowszy

<ul style="list-style-type: none"> co najmniej 100MB wolnego miejsca w pamięci wewnętrznej nie może być zainstalowany na zewnętrznej karcie pamięci SD wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji 	<ul style="list-style-type: none"> co najmniej 140 MB wolnego miejsca w pamięci wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji
Obsługiwane przeglądarki dla Ochrony Przeglądarki: <ul style="list-style-type: none"> Bezpieczna Przeglądarka Chrome 	Obsługiwane przeglądarki dla Ochrony Przeglądarki: <ul style="list-style-type: none"> Bezpieczna Przeglądarka Apple Safari
Obsługiwane aplikacje SMS dla Ochrony wiadomości: <ul style="list-style-type: none"> Wiadomości (aplikacja wbudowana w urządzenie) Weryfikacja wiadomości nie dotyczy wiadomości wysyłanych z wykorzystaniem usług RCS (Rich Communication Services).	Obsługiwane aplikacje SMS dla Ochrony wiadomości: <ul style="list-style-type: none"> Wiadomości (aplikacja wbudowana w urządzenie) Weryfikacja wiadomości nie dotyczy wiadomości wysyłanych z wykorzystaniem usług RCS (Rich Communication Services) oraz iMessage.

Aplikacja nie działa na urządzeniach z systemem operacyjnym Android z Huawei Mobile Services.

2. Dostępność funkcjonalności programu Ochrona Internetu Premium na poszczególne systemy operacyjne:

Opis	Windows	Android	MAC	iOS
Ochrona przed szkodliwymi aplikacjami i plikami	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona zdjęć, filmów oraz prywatnych plików przed kradzieżą lub zniszczeniem	TAK	TAK	TAK	NIE
Ochrona przed programami wymuszającymi okup	TAK	TAK	TAK	NIE
Ochrona bankowości online zgodna z zaleceniami banków	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona przed kradzieżą numeru karty kredytowej	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona przed przejęciem Twoich kont w sklepach internetowych i portalach społecznościowych	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona konta w mediach społecznościowych	TAK	TAK	NIE	NIE
Blokowanie dostępu do szkodliwych dla dzieci treści w internecie, takich jak: treści pornograficzne, obrazujące przemoc, związane z hazardem, czy też zachęcające i umożliwiające zdobycie narkotyków	TAK	TAK	TAK	TAK
Określenie limitu czasu, jaki dziecko spędza surfując w Internecie	TAK	TAK	TAK	TAK
Kontrola nad grami i aplikacjami, które Twoje dziecko instaluje na urządzeniu	NIE	TAK	NIE	NIE
Ocena bezpieczeństwa przeglądanych witryn internetowych	TAK	TAK	TAK	TAK
Ocena wiarygodności sklepów internetowych	TAK	TAK	TAK	TAK
Rejestracja monitorowanych danych w module „Monitorowanie ID”	TAK	TAK	TAK	TAK
Przechowywanie i generowanie haseł.	TAK	TAK	TAK	TAK
Wykrywanie złośliwych wiadomości SMS	NIE	TAK	NIE	TAK
Ostrzeżenie przed niebezpiecznymi połączeniami Wi-Fi	NIE	TAK	NIE	NIE

§ 6 Odpowiedzialność

- POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
- Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania POLKOMTEL do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14. Jeżeli POLKOMTEL nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niej odstąpić.
- Użytkownik może odstąpić od Usługi bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
 - POLKOMTEL oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
 - 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.
- W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14.
- Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:

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

§ 7 Postanowienia końcowe

1. POLKOMTEL może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonanego na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym poinformuje na trwałym nośniku.
2. POLKOMTEL jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt 3-6.
3. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika;

- d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
4. POLKOMTEL poinformuje Użytkownika o zmianach wskazanych w pkt. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, POLKOMTEL poinformuje Użytkownika o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z pkt. 5, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
7. Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie, posiadają znaczenie nadane im odpowiednio w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów albo w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów Internetu Stacjonarnego.
8. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem www.plus.pl, www.ochronainternetu.pl oraz w punktach sprzedaży POLKOMTEL.