

Regulamin Pakietu Stream 2 w wersji promocyjnej („Regulamin”)

Wersja z 31.03.2026

§1 Postanowienia ogólne

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

§2 Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- a. Dostęp Disney+ - usługa, która, umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ w ramach planu Standard z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL;
- b. Dostęp HBO Max, - usługa, która, umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu HBO Max, z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL; Dostęp HBO Max przy korzystaniu do 24. Okresu rozliczeniowego obejmuje dostęp do Serwisu HBO Max w ramach pakietu Premium, po 25. Okresie rozliczeniowym w ramach pakietu Standard.
- c. Dostęp SkyShowtime - usługa, która, umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu SkyShowtime w ramach subskrypcji planu Standard z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL;
- d. Dostęp Apple TV - usługa, która, umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Apple TV z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL
- e. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium - usługa, która umożliwia złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium w Serwisie Polsat Box Go, z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL.
- f. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport - usługa, która umożliwia złożenia zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go; z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL.
- g. Okres rozliczeniowy - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez POLKOMTEL usług komunikacji elektronicznej; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
- h. Serwis Disney+ - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, Aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: The Walt Disney Company (Benelux) BV, spółkę prawa holenderskiego, z siedzibą pod adresem De Passage 144, 1101 AX Amsterdam, Holandia, zarejestrowaną w Izbie Handlowej pod numerem 34076102, o numerze VAT NL0079.59.928.B.01 („Dostawca Serwisu Disney+”). The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną Aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: www.disneyplus.com („Umowa subskrypcji Disney+”).
- i. Serwis HBO Max - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.hbomax.com/>, Aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego, adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic („Dostawca Serwisu HBO Max”). HBO Europe s.r.o. jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych.

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

e-mail: bok@plus.pl

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

str. 1/6

Warunki świadczenia Serwisu HBO Max określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem <https://www.hbomax.com> („Warunki korzystania”).

- j. Serwis SkyShowtime - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową www.skyshowtime.com, Aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: SkyShowtime Limited, spółkę prawa brytyjskiego, z siedzibą: Sky Central, Grant Way, Isleworth, Middlesex, TW7 5QD United Kingdom, zarejestrowaną pod numerem 13770900, („Dostawca Serwisu SkyShowtime”). SkyShowtime Limited jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną Aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu SkyShowtime określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: <https://www.skyshowtime.com> („SkyShowtime - Warunki użytkowania”).
- a. Serwis Apple TV - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://tv.apple.com>, Aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: Apple Distribution International Limited, z siedzibą przy Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlandia; Apple Distribution International Ltd., jest odpowiedzialna m.in. za aplikację i jej funkcjonalności, skład i aktualizację treści audiowizualnych, warunki świadczenia Apple TV+ są dostępne pod adresem: <https://www.apple.com/pl/legal/internet-services/itunes/pl/terms.html>.
- k. Serwis Polsat Box Go - to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, Aplikację, powiązane treści i usługi oraz umożliwia korzystanie z pakietu Polsat Box Go Premium lub z pakietu Polsat Box Go Sport; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony („Dostawca Serwisu Polsat Box Go”). Na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go, Dostawca Serwisu Polsat Box Go jest odpowiedzialny min. za dedykowaną Aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych; e-mail: pomoc@polsatboxgo.pl.
- l.
- m. Aplikacja - aplikacja Dostawcy Serwisu HBO Max, Dostawcy Serwisu SkyShowtime, Dostawcy Serwisu Disney+, Dostawcy Apple TV albo Dostawcy Serwisu Polsat Box Go na urządzenie Abonenta z dostępem do Internetu (tablet, smartfon lub odbiornik telewizyjny/smart TV podłączony do Internetu) umożliwiającą korzystanie odpowiednio z Serwisu HBO Max, Serwisu Disney+, Serwisu SkyShowtime, Serwisu Apple TV albo Serwisu Polsat Box Go. Aplikację na tablet i smartfon można pobrać ze sklepu internetowego dedykowanego konkretnemu systemowi operacyjnemu, w którym dostępne są aplikacje. Aplikacja na odbiornik telewizyjny podłączony do Internetu jest dostarczana przez producenta urządzenia lub udostępniana do pobrania w sklepie internetowym dedykowanym danemu odbiornikowi TV.
- n. Okres rozliczeniowy - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez POLKOMTEL usług komunikacji elektronicznej; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
- o. Numer MSISDN - 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM; numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Abonent go nie zmienił) oraz na Umowie podpisanej z POLKOMTEL.

§3 Zasady korzystania z Pakietu Stream 2

1. Aktywacja cyklicznego Pakietu i wchodzących w jego skład wybranych Usług nastąpi w ciągu 48 godzin od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy.
2. POLKOMTEL poinformuje Abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu oraz przekaze niezbędne informacje o sposobie aktywacji dwóch wybranych Usług spośród: Serwisu Disney+, Serwisu HBO Max Serwisu SkyShowtime, Serwisu Apple TV, , pakietu Polsat Box Go Premium lub pakietu Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go, a jeżeli Abonent przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to POLKOMTEL będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
3. Po aktywacji Pakietu korzystanie z:
 - a. Serwisu Disney+ - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Disney+ zgodnie z §4,
 - b. Serwisu HBO Max - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta HBO Max zgodnie §5.
 - c. Serwisu SkyShowtime - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Disney+ zgodnie z §6
 - d. Serwisu Apple TV - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Disney+ zgodnie z §7
4. pakietuPolsat Box Go Premium albo Dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta w Serwisie Polsat Box Go zgodnie z §8. Abonent może dezaktywować Pakiet:
 - a. w Punkcie sprzedaży,
 - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta 601102601 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent).
5. Dezaktywacja oznacza dezaktywację Pakietu i wybranych Usług będących jego składowymi. Opłata za korzystanie z Pakietu przestanie być pobierana, natomiast opłata za ostatni rozpoczęty Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
6. Z chwilą dezaktywacji Pakietu Abonent utraci możliwość dostępu do treści audiowizualnych wybranych Usług. .
7. Dezaktywacja Pakietu nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.

8. Pakiet jest dezaktywowany automatycznie, gdy Abonent przestanie być stroną Umowy zawartej z POLKOMTEL, jak również w przypadku cofnięcia zgody na Kupuj z Plus.
9. Opłata za Pakiet pobierana jest w ramach Kupuj z Plus i uwzględniona na Rachunku telefonicznym. Abonent może korzystać z Kupuj z Plus po wyrażeniu zgody na jej świadczenie i posiadaniu odpowiedniego limitu kwotowego. Opis oraz zasady korzystania z Kupuj z Plus zawarte są w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów. Informacje o Kupuj z Plus dostępne są również na stronie www.plus.pl/kupujzplus.

Postanowienia szczegółowe dotyczące Usług wchodzących w skład Pakietu:

§4 Dostęp Disney+ w ramach Pakietu Stream 2

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

§5 Dostęp HBO Max w ramach Pakietu Stream 2

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

§6 Dostęp SkyShowtime w ramach Pakietu Stream 2

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

§7 Dostęp Apple TV w ramach Pakietu Stream 2

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

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

§8 Dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium albo Dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport w ramach Pakietu Stream 2

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

§8 Odpowiedzialność za Dostęp HBO Max, Dostęp SkyShowetime, Dostęp Disney+, Dostęp Apple TV, Dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium, Dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport w ramach Pakietu Stream 2

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

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

§9 Postanowienia końcowe

1. POLKOMTEL jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 2-5.
2. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności usług Dostępu Disney+, Dostępu HBO Max, Dostępu SkyShowtime, Dostępu Apple TV, Dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium, Dostępu do pakietu Polsat Box Go Sport z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania usług, o których mowa w ust. 2 oraz obsługi Klienta;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia usług;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z usług, o których mowa w ust. 2;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych usług, o których mowa w ust. 2;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usług, o których mowa w ust. 2;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
3. POLKOMTEL poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
4. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usług, o których mowa w ust. 2, POLKOMTEL poinformuje Abonent o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, jest uprawniony do wypowiedzenia Pakietu bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.

6. POLKOMTEL może zakończyć świadczenie Pakietu i usług wchodzących w jego skład po poinformowaniu Abonent z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
7. Dostawca Serwisu Polsat Box Go ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.polsatboxgo.pl oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Polsat Box Go treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu Polsat Box Go przez Dostawcę Serwisu Polsat Box Go zostały opisane na stronie www.polsatboxgo.pl oraz w Regulaminie serwisu Polsat Box Go dostępnym na www.polsatboxgo.pl. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem serwisu Polsat Box Go i informacjami na stronie www.polsatboxgo.pl, a niniejszym Regulaminem, pierwszeństwo ma ten Regulamin.
8. Dostawca Serwisu Disney+ ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.disneyplus.com oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Disney+ treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu Disney+ przez Dostawcę Serwisu Disney+ zostały opisane w Umowie subskrypcji Disney+ dostępnej pod linkiem www.disneyplus.com. W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienioną Umową subskrypcji Disney+, a niniejszym Regulaminem, pierwszeństwo ma ten Regulamin.
9. Dostawca Serwisu HBO Max ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.hbomax.com oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie HBO Max treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu HBO Max przez Dostawcę Serwisu HBO Max zostały opisane w Warunkach korzystania dostępnych na www.hbomax.com. W przypadku rozbieżności pomiędzy Warunkami korzystania, a niniejszym Regulaminem, pierwszeństwo ma ten Regulamin.
10. Dostawca Serwisu SkyShowtime ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.skyshowtime.com oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie SkyShowtime treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu SkyShowtime przez Dostawcę Serwisu SkyShowtime zostały opisane w Warunkach użytkowania SkyShowtime dostępnych pod linkiem www.skyshowtime.com. W przypadku rozbieżności pomiędzy „SkyShowtime - Warunkami użytkowania”, a niniejszym Regulaminem, pierwszeństwo ma ten Regulamin.
Dostawca Serwisu Apple TV ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony <https://tv.apple.com> oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Apple TV treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu Apple TV przez Dostawcę Serwisu Apple TV zostały opisane na <https://www.apple.com/pl/legal/internet-services/itunes/pl/terms.html>.
11. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Usług, rodzaju dostępnych urządzeń lub Aplikacji, warunków korzystania z serwisu, zawartością treści i Usług należy kontaktować się z dostawcą serwisu.
12. Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów.
13. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem <https://www.plus.pl/streaming> oraz w punktach sprzedaży POLKOMTEL.
14. W sprawach dotyczących Pakietu, nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie mają postanowienia odpowiedniego dla Abonenta Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów.