

Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL S.A. dla Użytkowników 36.6



§ 1. [Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:]

1. **adapter** – urządzenie telekomunikacyjne, umożliwiające za pośrednictwem karty SIM podłączenie do sieci GSM/UMTS i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych, pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
2. **cennik** – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności <http://www.plus.pl/>, <http://www.36i6.pl/>,
3. **Centrum Telefoniczne** – zespół wewnętrznych komórek organizacyjnych POLKOMTEL w szczególności Dział Obsługi Klienta powołany do obsługi Klientów lub Użytkowników 36.6,
4. **dane lokalizacyjne** – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego,
5. **dane transmisyjne** – dane przetwarzane w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, w tym również dane lokalizacyjne,
6. **karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Użytkownikowi 36.6, umożliwiająca za pomocą telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług świadczonych przez POLKOMTEL, której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący), a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe); karta SIM przekazana Użytkownikowi 36.6 stanowi własność POLKOMTEL do momentu zaprzestania świadczenia usług,
7. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług POLKOMTEL lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z usług POLKOMTEL,
8. **Konsument** – Klient/Użytkownik 36.6, będący osobą fizyczną, który zawarł z POLKOMTEL umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
9. **okres ważności** – czas od momentu zasilenia konta, w którym Użytkownik 36.6 może wykorzystać wartość konta,
10. **operator** – krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny,
11. **POLKOMTEL** – POLKOMTEL Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000020908, kapitał zakładowy 2.050.000.000 PLN (w pełni wpłacony), NIP 527-10-37-727, Regon 011307968, świadcząca usługi zgodnie z wymogami prawa,

12. **punkt sprzedaży** (obsługi) - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/Użytkowników 36.6 POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Użytkowników 36.6 posiadające autoryzację POLKOMTEL, w którym oferowane są usługi świadczone przez POLKOMTEL,
13. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL dla Użytkowników 36.6, stanowiący integralną część umowy,
14. **rejestracja** - wprowadzenie do systemu obsługującego Użytkowników 36.6 danych z wypełnionego i doręzonego przez Użytkownika 36.6 do POLKOMTEL formularza rejestracyjnego,
15. **telefon** - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ,
16. **telekarta** - karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca Użytkownikowi 36.6 zasilenie konta,
17. **telekod** - kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Użytkownika 36.6,
18. **umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, a Użytkownik 36.6 zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w umowie. Integralną częścią umowy są: Regulamin, cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik 36.6 określone m.in. w regulaminach promocji,
19. **urządzenie telekomunikacyjne** - urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez POLKOMTEL,
20. **usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
21. **użycie** - wykorzystanie przez Użytkownika 36.6 określonej wartości konta,
22. **Użytkownik 36.6** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług POLKOMTEL i przy wykorzystaniu karty SIM lub telekarty lub w inny sposób określony przez POLKOMTEL uiszcza opłatę za usługi świadczone przez POLKOMTEL,
23. **wartość konta** - określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Użytkownika 36.6 na korzystanie z usług świadczonych przez POLKOMTEL dostępnych dla Użytkownika 36.6,
24. **włączenie się do sieci** - czynność Użytkownika 36.6 polegająca na wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w cenniku dla Użytkowników 36.6, w szczególności wysłaniu pierwszej krótkiej wiadomości tekstowej lub pierwszym zasileniu konta,
25. **zasilenie konta** - czynność Użytkownika 36.6 polegająca na przekazaniu POLKOMTEL telekodu za pomocą telefonu zaopatrzonego w kartę SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL i Użytkownika 36.6 w celu zwiększenia wartości konta.

§ 2. [Ochrona danych osobowych]

1. POLKOMTEL jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, Nr 101, poz. 926, ze zm.).
2. Dane osobowe Klientów/Użytkowników 36.6 są przetwarzane przez POLKOMTEL w celach statutowych, w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług związanych z systemem GSM/UMTS oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez POLKOMTEL samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami. Dane osobowe Klientów/Użytkowników 36.6 mogą być przekazywane uprawnionym organom.
3. POLKOMTEL zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, Nr 101, poz. 926, ze zm.), tzn. umożliwia Klientom/Użytkownikom 36.6 wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w ustawie pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
4. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient/Użytkownik 36.6 powinien kierować na adres: POLKOMTEL S.A., ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

§ 3. [Tajemnica telekomunikacyjna]

1. POLKOMTEL zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji telekomunikacyjnych objętych tajemnicą jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. POLKOMTEL przetwarza dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne, w celu naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich jak również - na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa - w celu marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzrostałej.
3. Podmioty działające w imieniu POLKOMTEL mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
4. Podmioty działające w imieniu POLKOMTEL, które realizują usługę, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym do realizacji danej usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia.

§ 4. [Zawarcie umowy]

1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która nabydzie kartę SIM oraz włączy się do sieci POLKOMTEL.
2. Czas trwania umowy jest nieoznaczony, chyba że POLKOMTEL i Użytkownik 36.6 postanowią inaczej.
3. Użytkownik 36.6 nabywający kartę SIM zobowiązany jest do doręczenia do POLKOMTEL formularza rejestracyjnego w terminie 7 dni od daty włączenia się do sieci POLKOMTEL.
4. Użytkownik 36.6, zawierając umowę na odległość, wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług z momentem włączenia się do sieci POLKOMTEL.
5. Użytkownik 36.6 zobowiązuje się do nieużywania kart SIM aktywowanych w sieci Plus w adapterach bez zgody POLKOMTEL.

§ 5. [Usługi]

1. Rodzaje usług określone są w cenniku.
2. POLKOMTEL świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. W ramach istniejących możliwości technicznych POLKOMTEL umożliwia Użytkownikowi 36.6 korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi POLKOMTEL zawarł oddzielne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają, jest dostępna w Dziale Obsługi Klienta, punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności, <http://www.plus.pl/>, <http://www.36i6.pl/>. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ograniczenia w poszczególnych krajach korzystania przez Użytkowników 36.6 z sieci niektórych operatorów.
4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Użytkownika 36.6, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
5. Podczas uzyskiwania przez Użytkownika 36.6 połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL.
6. Na żądanie Użytkownika 36.6, który dokonał rejestracji, zgłoszone osobiście w punkcie sprzedaży (obsługi) w terminie 30 dni od daty wykonania ostatniego połączenia, POLKOMTEL udostępnia, w ramach istniejących możliwości technicznych, szczegółowy wykaz zrealizowanych połączeń i usług za okres nie dłuższy niż 4 miesiące poprzedzające zgłoszenie żądania.
7. POLKOMTEL może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu.

§ 6. [Odpowiedzialność]

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Użytkownika 36.6 lub nieprzestrzegania przez niego postanowień umowy.
2. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usługi podczas realizowania przez Użytkownika 36.6 połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 5 ust. 3.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy POLKOMTEL ponosi wobec Użytkownika 36.6 odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika 36.6 szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 4 i ust. 5 poniżej.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych Użytkownikom 36.6 w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Użytkownikowi 36.6 przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Użytkownika 36.6 z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Użytkownik 36.6 pozostaje stroną umowy krócej niż trzy miesiące – średniego użycia z okresu, w jakim Użytkownik 36.6 pozostaje stroną umowy.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dostępnych dla Użytkowników 36.6 w sieci POLKOMTEL Użytkownikowi 36.6 przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Użytkownika 36.6 z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Użytkownik 36.6 pozostaje stroną umowy krócej niż trzy miesiące – średniego użycia z okresu, w jakim Użytkownik 36.6 pozostaje stroną umowy, bez względu na to, ilu usług przerwa dotyczy.
6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i ust. 5 powyżej, Użytkownik 36.6 nie może żądać odszkodowania za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
7. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Użytkownika 36.6 korzystającego z usług,
 - b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika 36.6, znajdujących się w adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
 - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Użytkownika 36.6 zabezpieczeń danych oraz oprogramowania adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
8. Użytkownik 36.6 zobowiązany jest do:
 - a. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet,
 - b. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet,
 - c. korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem.
9. POLKOMTEL nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa, w przypadku kiedy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej POLKOMTEL.

§ 7. [Zmiana Użytkownika 36.6 karty SIM]

1. W przypadku zmiany Użytkownika 36.6 nowy Użytkownik 36.6 w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany zobowiązany jest do doręczenia do POLKOMTEL prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego.
2. Formularze rejestracyjne dostępne są w punktach sprzedaży (obsługi) lub na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności, <http://www.plus.pl>, <http://www.36i6.pl/>.

§ 8. [Opłaty]

1. POLKOMTEL zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych niż cennik sposobów informowania Użytkowników 36.6 o opłatach i sposobach ich naliczania.
2. W przypadku zmiany wysokości opłat lub zasad ich naliczania określonych w cenniku POLKOMTEL zawiadamia o powyższym fakcie Użytkowników 36.6 przez ogłoszenie w dzienniku ogólnokrajowym, przed wprowadzeniem tych zmian. Obowiązek ogłoszenia nie dotyczy zmian wynikających z promocyjnych warunków związanych ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik 36.6, a które zostały określone m.in. w regulaminach promocji.
3. Użytkownik 36.6 uiszcza opłaty poprzez zasilenie konta.
4. POLKOMTEL bez wcześniejszego poinformowania Użytkownika 36.6 ma prawo do zablokowania możliwości zasilania konta lub całkowitego zaprzestania świadczenia usług, gdy istnieje podejrzenie o działanie na szkodę POLKOMTEL lub Klientów/Użytkowników 36.6.
5. Użytkownik 36.6 może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej, niż wynosi okres ważności.
6. W momencie wyczerpania wartości konta lub upłynięcia okresu ważności dla usług i połączeń wychodzących następuje zawieszenie świadczenia usług.
7. Informacja o długości okresów ważności dla usług i połączeń wychodzących i przychodzących znajduje się w cenniku.
8. POLKOMTEL zastrzega możliwość udostępniania świadczenia usług Użytkownikom 36.6 w momencie wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż przez okres ważności konta dla połączeń wychodzących.
9. Dostęp do informacji zawartych na karcie SIM może zostać zablokowany przy zerowej wartości konta do momentu powtórnego zasilenia konta.
10. Po upływie okresu ważności dla połączeń przychodzących, w ramach istniejących możliwości technicznych, POLKOMTEL umożliwia Użytkownikowi 36.6 za pomocą tej samej karty SIM w okresie karencji określonym w cenniku uzyskanie ponownej obsługi dotychczasowego numeru, pod warunkiem zasilenia konta. Jeżeli zachodzi brak możliwości technicznych lub Użytkownik 36.6 nie dokona zasilenia konta, po upływie okresu karencji określonego w cenniku następuje zaprzestanie świadczenia usług.

11. POLKOMTEL zastrzega możliwość dokonania blokady połączeń przychodzących Użytkownikowi 36.6, który w ciągu 30 dni od dnia upływu okresu ważności nie dokona zasilenia konta.
12. Blokada połączeń przychodzących zostanie automatycznie usunięta nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Użytkownika 36.6 zasilenia konta.
13. Po upływie okresu karencji określonego w cenniku wartość konta zostaje bezpowrotnie anulowana.

§ 9. [Obsługa]

1. Użytkownik 36.6 ma możliwość całodobowego korzystania z informacji Centrum Telefonicznego. Dodatkowo w godzinach określonych w cenniku ma możliwość połączenia z konsultantem. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Centrum Telefonicznym w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika 36.6 i usprawniania obsługi Użytkownika 36.6.
2. Użytkownik 36.6 ma możliwość samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM. Lista usług dostępnych w ramach samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM określona jest w cenniku lub na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności, <http://www.plus.pl>, <http://www.36i6.pl>.

§ 10. [Zagubienie, kradzież, uszkodzenie karty SIM]

1. W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia karty SIM Użytkownik 36.6, który dokonał rejestracji, ma możliwość dokonania wymiany karty SIM w wybranych punktach sprzedaży (obsługi) lub uzyskania nowego numeru, o ile wymiana z zachowaniem numeru z przyczyn technicznych nie jest możliwa.
2. Zarejestrowany Użytkownik 36.6 może zgłosić pisemnie fakt kradzieży bądź zagubienia karty SIM do Działu Obsługi Klienta. POLKOMTEL po otrzymaniu pisemnego zgłoszenia niezwłocznie zawiesza świadczenie wszelkich usług. W przypadku braku pisemnego lub za pośrednictwem faksu zgłoszenia faktu zagubienia lub kradzieży karty SIM karta SIM pozostaje aktywna. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM.

§ 11. [Reklamacje]

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez POLKOMTEL lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy, licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.

3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, faksem lub pisemnie do Departamentu Reklamacji na adres: POLKOMTEL S.A., Departament Reklamacji, ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plusgsm.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi).
4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie lub faksem do Departamentu Reklamacji lub pocztą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia POLKOMTEL od obowiązku pisemnego potwierdzania wniesienia reklamacji.
5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta, dzień wpływu do Departamentu Reklamacji POLKOMTEL faksu, listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) lub dzień wpływu do POLKOMTEL zgłoszenia przesłanego na adres bok@plusgsm.pl.
6. W przypadku reklamacji Użytkownik 36.6 zobowiązany jest wskazać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika 36.6;
 - b. przedmiot reklamacji;
 - c. dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia Użytkownik 36.6 zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
 - d. okoliczności uzasadniające reklamację;
 - e. numer przydzielony Użytkownikowi 36.6, którego dotyczy reklamacja;
 - f. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
 - g. podpis Użytkownika 36.6 – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
8. Zgłoszenia niespełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6, pozostaną bez rozpatrzenia.
9. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie w formie pisemnej.
10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości konta o uznaną kwotę lub na wniosek Użytkownika 36.6 poprzez wypłatę uznanej kwoty Użytkownikowi 36.6. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Użytkownika 36.6 numeru rachunku bankowego lub adresu, na który ma zostać dokonana wypłata. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Użytkownika 36.6 skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, będące wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.
11. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

12. Spory pomiędzy Konsumentem a POLKOMTEL dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia) mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.
13. Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 12. [Rozwiązanie umowy]

1. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika 36.6, jeżeli Użytkownik 36.6 narusza postanowienia umowy, niniejszego Regulaminu w szczególności § 4 ust. 5 i § 6 ust. 8 lub przepisy prawa.
2. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika 36.6 w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik 36.6 używa kartę SIM, korzystając z telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, niehomologowanego lub bez certyfikatu.
3. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika 36.6 w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik 36.6 kieruje do sieci POLKOMTEL ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL.
4. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika 36.6 w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik 36.6 wykorzystuje kartę SIM lub telefon lub urządzenie telekomunikacyjne niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową.
5. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika 36.6 w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik 36.6 w celu uzyskania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej, udostępnia innym podmiotom usługi bez zgody POLKOMTEL.
6. POLKOMTEL ma prawo żądania od Użytkownika 36.6 odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika 36.6 działań określonych powyżej w niniejszym paragrafie.
7. Umowa z Użytkownikiem 36.6 ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia usług.

§ 13. [Regulamin obowiązuje od dnia 6 czerwca 2008 roku.]