

# Regulamin Promocji „PLUSH ABONAMENT 8v2” („Regulamin Promocji”)

Wersja z dnia 16.10.2024r.

## § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Promocja „PLUSH ABONAMENT 8v2” („Promocja”) obowiązuje od 16.10.2024 r. do odwołania.
- Promocja jest organizowana przez Polkomtel sp. z o.o.<sup>1</sup> („Polkomtel”) i skierowana jest do:
  - osób fizycznych będących konsumentami oraz przedsiębiorców i innych klientów posiadających REGON („Nowy Klient”),
  - Abonentów Simplus/Sami Swoi<sup>2</sup>, Abonentów Na Kartę<sup>3</sup> będących konsumentami, przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, zachowujących dotychczas używany numer, korzystających z usług Polkomtel poniżej 90 dni (nie dokonujących aktywacji nowej Karty SIM) („Konwertujący z ofert na kartę”),
  - Klientów będących konsumentami, przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, korzystających z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej („numer docelowy”) z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych, na którym są świadczone usługi telekomunikacyjne na podstawie umowy zawartej przez dokonanie czynności faktycznych (usługi typu prepaid) do sieci Plus („MNP”),
  - Klientów będących konsumentami, przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, korzystających z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej („numer docelowy”) z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych, na którym są świadczone usługi telekomunikacyjne na podstawie umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej (usługi typu mix i abonament) do sieci Plus („MNP z ofert abonamentowych”),
  - Abonentów MIXPLUS<sup>4</sup>, Abonentów Plus Mix<sup>5</sup>, Abonentów Mix<sup>6</sup> będących konsumentami, przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, zachowujących dotychczas używany numer (nie dokonujących aktywacji nowej Karty SIM) („Konwertujący z oferty MIX”),
 którzy w czasie trwania Promocji zawrą z Polkomtel umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych („Umowa”) na czas nieoznaczony („czas nieoznaczony Umowy”), stając się Abonentami<sup>7</sup>.
- Promocja dostępna jest wyłącznie w przypadku zawierania Umowy na odległość w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- Dla potrzeb Regulaminu Promocji, zawarcie przez Abonenta Simplus/Sami Swoi, Abonenta Na Kartę, Abonenta Plus Mix lub Abonenta MIX z Polkomtel Umowy w ramach Promocji przy jednoczesnym zachowaniu używanego numeru (bez dokonania aktywacji nowej Karty SIM), przez które następuje zmiana statusu Abonenta Simplus/Sami Swoi, Abonenta Na Kartę, Abonenta Plus Mix lub Abonenta MIX na Abonenta, określa się terminem „Konwersja”.
- Użyte w Regulaminie Promocji określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie Promocji, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — dla ofert na Abonament („Regulamin”).

## § 2 PAKIETY TARYFOWE I INNE UPRAWNIENIA ABONENTA

- W ramach Promocji Abonent może wybrać jeden z dwóch Promocyjnych Planów Cenowych:

Promocyjny Plan Cenowy		PLUSH S	PLUSH M
Abonament dla Abonentów MNP z ofert abonamentowych przez pierwsze 3 miesiące obowiązywania Umowy	bez Rabatu na e-fakturę	10 zł	10 zł
	z Rabatem za e-fakturę	0 zł	0 zł
Abonament przez pierwsze 12 miesięcy obowiązywania Umowy	bez Rabatu na e-fakturę	35 zł	50 zł
	z Rabatem za e-fakturę	25 zł	40 zł
Kwota, o którą wzrasta Abonament po upływie każdego kolejnych 12 miesięcy obowiązywania Umowy		+5 zł	+5 zł
Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych <sup>8</sup>		bez limitu	bez limitu
Dostęp do internetu z limitem transmisji danych (limit transmisji danych)		40 GB	80 GB
Maksymalna prędkość transmisji danych po przekroczeniu limitu transmisji danych w Okresie rozliczeniowym		32 kb/s	32 kb/s
Usługa Stażowe		BEZPŁATNIE	BEZPŁATNIE
„Abonament... na pół!”		brak	dostępna

<sup>1</sup> Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968. Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).

<sup>2</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów Simplus/Sami Swoi.

<sup>3</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Na Kartę (dla Umów zawartych od 25.12.2014 r. do 17.12.2018 r.) oraz w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — oferty Na Kartę (dla Umów zawartych od 18.12.2018 r. do 20.12.2020 r.) oraz w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Kartę (dla Umów zawartych od 21.12.2020 r.).

<sup>4</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów MIXPLUS.

<sup>5</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów Plus Mix.

<sup>6</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — Mix (dla Umów/ Aneksów zawartych od 25.12.2014 r. do 17.12.2018 r.) oraz w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — oferty Mix (dla Umów/ Aneksów zawartych od 18.12.2018 r. do 20.12.2020 r.) oraz w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert Mix (dla Umów/ Aneksów zawartych od 21.12.2020 r.).

<sup>7</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — dla ofert na Abonament.

<sup>8</sup> nie dotyczy połączeń w ramach usługi „Przekazywanie połączeń”, połączeń na numery krajowych serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne krajowe numery specjalne, połączeń międzynarodowych i połączeń poza Roamingiem Regulowanym, a także SMSów i MMSów na krajowe numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne krajowe numery specjalne, SMSów i MMSów międzynarodowych oraz SMSów i MMSów poza Roamingem Regulowanym. Nie dotyczy również połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne w Roamingu Regulowanym.

- Po upływie każdych kolejnych 12 miesięcy obowiązywania Umowy wysokość Abonamentu wzrasta o 5 zł za Okres rozliczeniowy i obowiązuje przez 12 miesięcy obowiązywania Umowy
- Abonament dla Abonentów MNP z ofert abonamentowych przez pierwsze 3 miesiące obowiązywania umowy dotyczy tylko numeru przenieszonego po raz pierwszy z sieci innego dostawcy usług do sieci Plus w niniejszej Promocji.
- Usługi dodatkowe, które mogą być aktywowane na zlecenie Abonenta w czasie obowiązywania umowy:

Usługa/Pakiet	PLUSH S	PLUSH M
<b>Pakiet Plush Internet extra 5GB</b>	<b>4,99zł</b>	
<b>Dostęp ALL IN STREAMING w wersji podstawowej</b>	<b>Oplata 84 zł/Okres rozliczeniowy</b>	
<b>Dostęp Disney+ w wersji podstawowej</b>	<b>Oplata 37,99 zł/Okres rozliczeniowy</b>	
<b>Dostęp MAX w wersji podstawowej</b>	<b>Oplata 29,99 zł/Okres rozliczeniowy</b>	
<b>Dostęp Polsat Box Go w wersji podstawowej do pakietu Polsat Box Go Premium</b>	<b>Oplata 30 zł/Okres rozliczeniowy</b>	
<b>Nawigacja Plus Polska</b>	<b>13,99 zł / 30 dni</b>	
<b>Nawigacja Plus Europa</b>	<b>15,99 zł / 30 dni</b>	
<b>Dostęp Apple One „Dla Ciebie” w wersji podstawowej</b>	<b>Oplata 39,99 zł/ Okres rozliczeniowy</b>	
<b>Dostęp Apple One „Dla Rodziny” w wersji podstawowej</b>	<b>Oplata 49,99 zł /Okres rozliczeniowy</b>	
<b>Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” (na 5 urzędzeń i 5 maili)</b>	<b>Oplata 14,99 zł/Okres rozliczeniowy</b>	
<b>Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” (na 3 urzędzenia i 2 maile)</b>	<b>Oplata 10 zł/Okres rozliczeniowy</b>	
<b>Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” (na 1 urządzenie i 1 mail)</b>	<b>Oplata 4,99 zł/Okres rozliczeniowy</b>	
<b>Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia SIM II”, możliwa do włączenia bez zakupu urządzenia</b>	<b>Oplata 25 zł/30 dni, Usługa na czas nieokreślony</b>	
<b>Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia III”, możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia</b>	<b>Oplata 25 zł/30 dni, usługa na czas nieokreślony</b>	
<b>"Gdzie Jest Bliski" - Pakiet „Standard”</b>	<b>Oplata 14 zł/Okres rozliczeniowy</b>	
<b>"Gdzie Jest Bliski" - Pakiet Pakiet Premium</b>	<b>Oplata 34 zł/Okres rozliczeniowy</b>	
<b>"Gdzie Jest Bliski" - Pakiet Stop Hejt wersja podstawowa</b>	<b>Oplata 18 zł /Okres rozliczeniowy</b>	
<b>"Gdzie Jest Bliski" - Pakiet Bezpieczna rodzina wersja podstawowa</b>	<b>Oplata 49 zł/Okres rozliczeniowy</b>	
<b>Usługa „TIDAL”</b>	<b>Bezpłatnie przez 90 dni, następnie 21,99 zł/30 dni</b>	

- Wszystkie podane w Regulaminie Promocji kwoty uwzględniają podatek od towarów i usług.
- Promocyjna opłata aktywacyjna wynosi **0zł**.
- Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych są dostępne przez cały okres świadczenia Usług<sup>9</sup>.
- Opłata za usługi wskazane w Regulaminie Promocji jako „bezpłatnie” są uiszczane w ramach abonamentu.
- W zakresie nieuregulowanym Regulaminem Promocji, Abonent może korzystać z Usług na zasadach określonych w Cenniku świadczenia usług telekomunikacyjnych Taryfy „PLUSH ABO III” oraz „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”, zwanych dalej łącznie „Cennikiem”.
- W ramach Promocji Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Usług na specjalnych warunkach promocyjnych określonych w Regulaminie Promocji przez cały okres świadczenia Usług<sup>10</sup>, chyba że z treści Regulaminu Promocji wynika inny termin.**

### § 3 E-FAKTURA

Abonent, który w ramach Promocji aktywuje elektroniczną fakturę otrzyma **10 zł opustu** na abonament („Opust”). Opust będzie przydzielany odrębnie na każdy Okres rozliczeniowy przez cały czas posiadania aktywnej e-Faktury. O przyznaniu Opustu na dany Okres rozliczeniowy decyduje posiadanie aktywnej e-Faktury w ostatnim dniu poprzedniego Okresu rozliczeniowego. Opust będzie przydzielany do czasu dezaktywacji e-Faktury. Ponowna aktywacja e-Faktury wznowi przyznawanie Opustu od następnego Okresu rozliczeniowego po ponownej aktywacji e-Faktury.

### § 4 DOSTĘP DO INTERNETU Z LIMITEM TRANSMISJI DANYCH

- Abonent w ramach wybranego Promocyjnego Planu Cenowego może korzystać z **dostępu do internetu z limitem transmisji danych**, który umożliwia przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) poprzez połączenia z APN: plus oraz internet w technologii i pamięć o częstotliwości obsługiwany przez Polkomtel wskazanym w Regulaminie, a także w technologii 5G Ultra w agregowanych pasmach częstotliwości 1800 MHz, 2100 MHz, 2600 MHz lub w innych pasmach obsługiwany przez Polkomtel w każdym Okresie rozliczeniowym, do wysokości limitu transmisji danych wskazanego w tabeli w § 2 ust. 1.
- Usługa nie obejmuje transmisji danych:
  - w ramach usług MMS, które to transmisje danych rozliczane są zgodnie z Cennikiem;
  - w roamingu międzynarodowym, z wyjątkiem transmisji danych w Roamingu Regulowanym na zasadach opisanych w „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
- Warunkiem korzystania z danej technologii w roamingu międzynarodowym jest jej dostępność u partnerów roamingowych.
- Możliwość korzystania z wysyłania i odbierania danych w technologii 5G/5G Ultra nie jest dostępna w ramach roamingu międzynarodowego.. Do korzystania z transmisji danych w ramach każdej z technologii, konieczne jest posiadanie sprzętu obsługującego tę technologię oraz przebywanie w zasięgu sieci na pamięć tej technologii, dla technologii 5G/5G Ultra wskazanym na stronie <https://www.plus.pl/mapa-zasiegu>. Dodatkowo dla możliwości korzystania z technologii 5G/5G Ultra konieczne jest posiadanie włączanej transmisji danych LTE.

<sup>9</sup> Okres ten liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy. Skorzystanie przez Abonenta po zawarciu Umowy z nowej oferty promocyjnej może spowodować utratę prawa do korzystania z usług i pakietów określonych w Regulaminie Promocji.

<sup>10</sup> Okres ten liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy. Skorzystanie przez Abonenta po zawarciu Umowy z nowej oferty promocyjnej może spowodować utratę prawa do korzystania z usług i pakietów określonych w Regulaminie Promocji

- Możliwość korzystania z poszczególnych technologii i prędkość przesyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej telefonu lub modemu, zasięgu sieci operatora telefonii komórkowej, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
- Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra jest możliwe przy pomocy posiadanej karty USIM, będącej własnością Polkomtel oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra. Zmiana oprogramowania danego sprzętu przez użytkownika lub jego aktualizacja przez producenta sprzętu może wpłynąć na możliwość korzystania z technologii 5G/5G Ultra dostępnej w sieci Polkomtel. Działania lub zaniechania producenta sprzętu mogą ograniczać, które ograniczają lub uniemożliwiają uniemożliwiają korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii 5G/5G Ultra przy pomocy sprzętu obsługującego transmisję danych 5G/5G Ultra.
- Pobrane i wysłane dane naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym), co 100 KB.
- Limit transmisji danych w danym Okresie rozliczeniowym jest proporcjonalny do liczby dni obowiązywania danego Promocyjnego Planu Cenowego w tym Okresie rozliczeniowym. Niewykorzystany limit nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy. Abonent może sprawdzić wykorzystany limit transmisji danych w iPlus.
- Po przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej wskazanej w tabeli w § 2 ust.1.
- Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie płatnego pakietu Plush Internet extra 5 GB zgodnie z § 6.
- Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla technologii 5G od Plusa na dzień 05.06.2023 r. wynoszą: 600 Mb/s dla pobierania danych i 60Mb/s dla wysyłania danych.
- Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla technologii 5G Ultra od Plusa na dzień 05.06.2023 r. wynoszą: 1 Gb/s dla pobierania danych i 60.Mb/s dla wysyłania danych.

## § 5 USŁUGA STAŻOWE

- Usługa Stażowe polega na zwiększeniu Abonentowi wielkości limitu transmisji danych w ramach Dostępu do internetu z limitem transmisji danych w zależności od długości stażu Abonenta w sieci Polkomtel („benefity stażowe”).
- Staż Abonenta w sieci Polkomtel na potrzeby Usługi Stażowe wyliczany jest w pełnych, następujących po sobie Okresach rozliczeniowych począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w ofercie Plush („Staż”).
- Zwiększone wielkości limitu transmisji danych w ramach Dostępu do internetu z limitem transmisji danych w zależności od długości Stażu przedstawia tabela poniżej:

BENEFITY STAŻOWE (zwiększony limit transmisji danych)	PROMOCYJNY PLAN CENOWY	
	PLUSH S	PLUSH M
od 7 pełnego Okresu rozliczeniowego	80 GB	160 GB
od 13 pełnego Okresu rozliczeniowego	160 GB	200 GB
od 25 pełnego Okresu rozliczeniowego	200 GB	300 GB

- Zwiększony limitu transmisji danych w ramach Dostępu do internetu z limitem transmisji danych obowiązuje w każdym Okresie rozliczeniowym, następującym po osiągnięciu danego progu stażowego do momentu osiągnięcia przez Abonenta kolejnego progu stażowego.
- Usługa Stażowe jest usługą bezpłatną, a benefity stażowe przyznawane są automatycznie po osiągnięciu przez Abonenta danego progu stażowego.
- Po przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej wskazanej w tabeli w § 2 ust.1.
- Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie płatnego pakietu Plush Internet extra 5 GB zgodnie z § 7.

## § 6 „Abonament... na pół!”

- Abonent, który zawarł Umowę z Promocyjnym Planem Cenowym PLUSH M otrzyma za pomocą wiadomości SMS jednorazowy kod rabatowy uprawniający Abonenta oraz jednego jego Znajomego do otrzymania 50% rabatu na Abonament „Abonament... na pół!”, na warunkach opisanych niżej. POLKOMTEL wyśle kod rabatowy na numer przydzielony Abonentowi w ramach Umowy w ciągu 3 dni po rozpoczęciu świadczenia Usług. Kod rabatowy jest ważny przez 12 miesięcy od jego otrzymania.
- Aby otrzymać rabat :
  - Abonent powinien przekazać kod rabatowy w okresie jego ważności wybranej osobie, która nie korzysta z oferty Plush Abonament (Znajomy),
  - Znajomy powinien zawrzeć Umowę z Promocyjnym Planem Cenowym PLUSH M na warunkach niniejszej Promocji lub na warunkach określonych w Regulaminie Promocji „Plush Abonament 8v2 (dodatkowy rabat)”,
  - Znajomy powinien wysłać otrzymany od Abonenta kod rabatowy za pomocą wiadomości SMS pod numer 80656<sup>11</sup> w ciągu 30 dni po rozpoczęciu świadczenia Usług w numeru przydzielonego w ramach zawartej przez niego Umowy.
- Rabat zostanie przyznany Abonentowi i Znajomemu od najbliższego Okresu rozliczeniowego po wysłaniu przez Znajomego kodu rabatowego. Rabat będzie naliczany odrębnie na każdy Okres rozliczeniowy przez czas jednoczesnego obowiązywania Umów zawartych przez Abonenta i przez Znajomego. O przyznaniu lub zaprzestaniu przyznawania rabatu POLKOMTEL powiadomi Abonenta i Znajomego za pomocą wiadomości SMS.
- W przypadku Abonenta, który w okresie ważności kodu rabatowego zawrze z POLKOMTEL co najmniej dwie Umowy na warunkach niniejszej Promocji z Promocyjnym Planem Cenowym PLUSH M lub na warunkach określonych w Regulaminie Promocji „Plush Abonament 8v2 (dodatkowy rabat)”, rabat zostanie przyznany automatycznie, bez konieczności wysyłania przez Abonenta kodów rabatowych.
- Rabat na Abonament „Abonament... na pół!” nie łączy z:
  - rabatem MNP — jeżeli Abonent lub Znajomy korzysta z rabatu MNP to Rabat na Abonament „Abonament... na pół!” zostanie przyznany dopiero od kolejnego Okresu rozliczeniowego po zakończeniu obowiązywania rabatu MNP,
  - Rabatem specjalnym — jeżeli Abonent lub Znajomy korzysta z Rabatu specjalnego to zamiast tego rabatu zostanie im przyznany korzystniejszy Rabat na Abonament „Abonament... na pół!”.

## § 7 PAKIET „PLUSH INTERNET EXTRA 5GB”

- W ramach Promocji Abonent, który przekroczył podstawowy limit transmisji danych w Pakiecie Internetowym właściwym dla wybranego Promocyjnego Planu Cenowego i został poinformowany o obniżeniu prędkości transmisji danych może dokupić **Pakiet Plush Internet extra 5 GB**, który umożliwi przywrócenie pierwotnej prędkości transmisji danych.

<sup>11</sup> Oplata za wysłanie wiadomości SMS pod numer 80656 wynosi 0zł.

2. Abonent może zlecić aktywowanie Pakietu Plush Internet extra 5 GB:
  - a. poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na numer **80222**, o treści **AKT5GB**,
  - b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: **601 102601**<sup>12</sup>.
3. Pakiet Plush Internet extra 5GB zostanie aktywowany w ciągu 24 godzin od zlecenia jego aktywacji.
4. Warunkiem aktywacji Pakietu Plush Internet extra 5 GB jest rozłączenie połączenia internetowego i nawiązanie go ponownie.
5. Opłata za Pakiet Plush Internet extra 5 GB wynosi **4,99 zł**.
6. Abonent może w ramach Pakietu Plush Internet extra 5 GB:
  - a. korzystać z dostępu do Internetu,
  - b. wysyłać lub odbierać dane w technologii LTE, HSPA+, HSPA, 3G (UMTS), EDGE lub GPRS z zastrzeżeniem ust. 7 i 8.
7. Pakiet Plush Internet extra 5 GB nie obejmuje transmisji danych:
  - a. w ramach usług MMS, które to transmisje danych rozliczane są odpowiednio zgodnie z Cennikiem,
  - b. w roamingu, z wyjątkiem transmisji danych w Roamingu regulowanym na zasadach opisanych w „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
8. W ramach Pakietu Plush Internet Extra 5 GB Abonent może wysyłać i odbierać dane w technologii LTE tylko w ramach usługi dostępu do Internetu, przy pomocy karty USIM, będącej własnością Polkomtel, Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych LTE oraz w zasięgu technologii LTE.
9. Abonent może sprawdzić wykorzystany limit jednostek danych dostępnych w Pakiecie Plush Internet extra 5GB poprzez aplikację mobilną Plus Online (od 1 września 2021 - iPlus) lub stronę [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
10. Pakiet Plush Internet extra 5 GB można wykorzystać tylko w Okresie rozliczeniowym, w którym został aktywowany. Jednostki z Pakietu Plush Internet extra 5 GB niewykorzystane w danym Okresie rozliczeniowym przepadają.
11. Po wykorzystaniu Pakietu Plush Internet extra 5 GB, prędkość transmisji danych jest obniżana do prędkości maksymalnej wskazanej w tabeli w § 2 ust.1, chyba że Abonent posiada aktywny inny pakiet transmisji danych.
12. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie kolejnego płatnego pakietu Plush Internet extra 5 GB.

## § 8 PAKIET ALL IN STREAMING W WERSJI PODSTAWOWEJ

### Postanowienia ogólne

1. Abonent, który wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy zgodnie z tabelą w § 2, w ramach którego oferowany jest Pakiet All In Streaming („Pakiet”) lub zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług wchodzących w jego skład:
  - a. Pakiet 10 GB,
  - b. Dostęp Disney+,
  - c. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus,
  - d. Dostęp MAX.
2. Definicje
  - a. Dostęp Disney+ - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - b. Dostęp do MAX - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Max, z wykorzystaniem sieci Polkomtel; Dostęp Max przez czas oznaczony umowy (np. do 12 lub 24 miesiąca w zależności od zawartej umowy) obejmuje dostęp do pakietu Premium, po czasie oznaczonym umowy albo w przypadku aktywacji wersji podstawowej (usługa cykliczna na czas nieokreślony) do pakietu Standard; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - c. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskania dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest przez Polkomtel.
  - d. Okres rozliczeniowy - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
  - e. Pakiet 10 GB - pakiet 10 GB do wykorzystania na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet na zasadach opisanych w ust. 19-24.
  - f. 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. 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](http://www.disneyplus.com).
  - g. Serwis Polsat Box Go - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację oraz powiązane treści i usługi; 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 (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialna min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl).
  - h. Serwis Max - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.max.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). HBO Europe s.r.o. jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu Max określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem [www.max.com](http://www.max.com) (dalej Warunki korzystania).

### Zasady korzystania z Pakietu

3. Zasady korzystania z Pakietu oraz wchodzących w jego skład usług wymienionych w ust. 1 określa niniejszy paragraf.
4. Abonent w chwili zawarcia albo w trakcie obowiązywania Umowy może wybrać Pakiet w wersji podstawowej na czas nieoznaczony („Wersja podstawowa”) - opłata za korzystanie z Pakietu wynosi 84,00 zł w każdym Okresie rozliczeniowym.
5. Opłata za wybrany przez Abonenta Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
6. Pakiet oraz usługi, wskazane w ust. 1, będące jego składowymi nie mogą być przenoszone na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

<sup>12</sup> Opłata wg taryfy operatora

7. W sprawach dotyczących Pakietu, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie zastosowanie mają postanowienia odpowiedniego dla Abonenta Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

#### **Aktywacja Pakietu**

8. Aktywacja Pakietu w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 48 godzin od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy albo zlecenia aktywacji Wersji podstawowej Pakietu w czasie trwania Umowy.
9. W przypadku aktywacji Pakietu w Wersji podstawowej w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie. Aktywacja Pakietu w Wersji podstawowej w trakcie obowiązywania Umowy może zostać dokonana:
- w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
10. Polkomtel poinformuje Abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu oraz przekaze niezbędne informacje o sposobie aktywacji Serwisu Disney+, pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go i Serwisu Max, a jeżeli Abonent przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przysyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
11. Po aktywacji Pakietu korzystanie z:
- Pakiet 10 GB - jest możliwe od aktywacji Pakietu zgodnie z ust. 8,
  - Serwisu Disney+ - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Disney+ zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 16 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS i ewentualnie e-mail),
  - pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta w Serwisie Polsat Box Go zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 16 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS),
  - Serwisu Max - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Max zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu Max w ramach Pakietu All In Stream”, który znajduje się w § 16 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS).

#### **Dezaktywacja Pakietu**

12. Abonent posiadający Pakiet w Wersji podstawowej może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jego dezaktywacji.
13. Abonent może dezaktywować Pakiet:
- w Punkcie sprzedaży,
  - telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta 601102601 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent).
14. Dezaktywacja Pakietu oznacza dezaktywację usług, wskazanych w ust. 1, będących jego składowymi. Opłata za korzystanie z Pakietu przestanie być pobierana, natomiast opłata za ostatni rozpoczęty Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
15. Z chwilą dezaktywacji Pakietu Abonent utraci możliwość korzystania z Pakietu 10 GB oraz możliwość dostępu do treści audiowizualnych w Serwisie Disney+, Serwisie Max, do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go.
16. Dezaktywacja Pakietu nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
17. Po dezaktywacji Pakietu Abonent nie ma możliwości ponownego aktywowania Pakietu na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
18. Pakiet jest dezaktywowany automatycznie, gdy Abonent z niego korzystający przestanie być stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel.

#### **Postanowienia szczegółowe dotyczące usług wchodzących w skład Pakietu**

##### **PAKIET 10 GB W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

19. Pakiet 10 GB można wykorzystać na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet w technologii i paśmie o częstotliwości obsługiwanych przez Polkomtel wskazanym w Regulaminie, a także w technologii 5G Ultra w agregowanych pasmach częstotliwości 1800 MHz, 2100 MHz, 2600 MHz lub w innych pasmach obsługiwanych przez Polkomtel, do wysokości limitu transmisji danych określonego rozmiarami Pakietu 10 GB.
20. Pakiet 10 GB wykorzystywany jest po przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych w ramach usługi dostępu do internetu. Niewykorzystane jednostki z Pakietu 10 GB nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy.
21. Pakiet 10 GB nie obejmuje transmisji danych:
- w ramach usług MMS, które rozliczane są zgodnie z Cennikiem,
  - w roamingu, z wyjątkiem transmisji danych w Roamingu Regulowanym na zasadach opisanych w „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
22. Warunki korzystania z danej technologii opisane w § 4 ust. 3-6 oraz ust. 11-12 mają zastosowanie także do Pakietu 10 GB.
23. Pobrane i wysłane dane w ramach Pakietu 10 GB naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym), co 100 KB.
24. Po wykorzystaniu Pakietu 10 GB prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej wskazanej w tabeli w § 2 ust. 1. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie jednego z płatnych pakietów Plus Internet extra zgodnie z obowiązującą promocją „Plus Internet extra ABO III” opisaną na stronie [www.plus.pl/pie](http://www.plus.pl/pie).

##### **DOSTĘP DISNEY+ W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

25. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu Disney+ zostały opisane w „Regulaminie Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 18 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH, „Regulamin Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming”).
26. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 25 a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

##### **DOSTĘP POLSAT BOX GO PLUS W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

27. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus. zostały opisane w „Regulaminie Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 17 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH, „Regulaminie Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming”).
28. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 27 a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

##### **DOSTĘP MAX W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

29. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu Max zostały opisane w „Regulaminie Dostępu Max w ramach Pakietu All In Streamng” (§ 18 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH, „Regulamin Dostępu Max w ramach Pakietu All In Streaming”).

30. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 29, a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

### § 9 DOSTĘP DISNEY+ W WERSJI PODSTAWOWEJ

1. Niniejszy paragraf określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do usługi Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel („Dostęp Disney+”). Usługa „Dostęp Disney+” jest świadczona przez Polkomtel. Dostęp Disney+ jest przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
2. Disney+ to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, aplikację oraz powiązane treści i usługi (dalej „Disney+”), 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. The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) (dalej „Umowa subskrypcji Disney+”).
3. Korzystanie z Disney+ wymaga rejestracji konta Disney+, za pośrednictwem linku aktywacyjnego przesłanego przez Polkomtel na podany przez Abonenta adres email i m.in. akceptacji Umowy subskrypcji Disney+. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Disney+.
4. Link aktywacyjny Polkomtel wysłał do Abonenta na wskazany adres email, w terminie 24h od daty zawarcia Umowy lub złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji usługi Dostęp Disney+.
5. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Disney+ są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
6. 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 albo w ramach innego zapewnionego przez Abonenta dostępu do Internetu.
7. Abonent, który, wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, zgodnie z tabelą w § 2, w ramach którego oferowany jest Dostęp Disney+ i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z Dostępu Disney+ na warunkach określonych w niniejszym paragrafie i Umowie subskrypcji Disney+.
8. Abonent w chwili zawarcia Umowy albo w trakcie jej obowiązywania może wybrać Dostęp Disney+ w wersji Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Disney+ będzie ponosił opłaty za korzystanie z Dostępu Disney+ w wysokości 37,99/Okres rozliczeniowy.
9. W przypadku aktywacji Dostępu Disney+ w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
10. Aktywacja Dostępu Disney+ w trakcie obowiązywania Umowy może zostać dokonana:
  - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
11. Opłata za Dostęp Disney+ naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
12. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji Podstawowej może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
13. Abonent może dezaktywować usługę Dostępu Disney+:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
14. Dezaktywacja usługi Dostępu Disney+ oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
15. Dezaktywacja usług Dostępu Disney+ nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
16. Usługa Dostępu Disney+ nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
17. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Disney+ w terminie oraz brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem.
18. Jeżeli Dostęp Disney+, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 25-29. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Disney+ niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niej odstąpić.
19. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Disney+, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Disney+, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Disney+ miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
20. W przypadku, świadczenia Dostępu Disney+ w sposób niezgodny z niniejszym paragrafem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem w trybie reklamacji określonym w ust. 25-29.
21. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 20, doprowadzenie do zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 20;
  - c. brak zgodności z niniejszym paragrafem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 20;
  - d. brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 20, wyraźnie wynika, że Dostęp Disney+ nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
22. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 21 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
23. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 21 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z niniejszym paragrafem jest nieistotny.
24. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z niniejszym paragrafem Dostępu Disney+, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Disney+ miała być dostarczany.
25. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Disney+ 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
26. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
27. 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.

28. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Konsument jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
29. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem 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.
30. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
31. Zmiana niniejszego paragrafu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść niniejszego paragrafu i konieczności dostosowania niniejszego paragrafu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu Disney+ oraz obsługi Abonentów;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Disney+;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Disney+;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Disney+;
  - 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.
32. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 31 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
33. W przypadku zmiany niniejszego paragrafu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Disney+, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
34. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 33 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.
35. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Disney+ po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
36. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Disney+, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Disney+, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą usługi Disney+ tj. The Walt Disney Company (Benelux) BV.
37. Pozostałe warunki świadczenia Disney+ zostały opisane w Umowie subskrypcji Disney+ dostępnej pod linkiem [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienioną Umową subskrypcji Disney+, a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf Plus.

## § 10 DOSTĘP MAX W WERSJI PODSTAWOWEJ

### Postanowienia ogólne

1. Usługa Dostęp Max jest świadczona przez Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) Usługa jest dostępna dla konsumentów, będących Abonentami Polkomtel, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

### Definicje

2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a. Dostęp Max (Usługa)— usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Max z wykorzystaniem sieci Polkomtel; Dostęp Max przez czas oznaczony umową (np. do 12 lub 24 miesiąca w zależności od zawartej umowy) obejmuje dostęp do pakietu Premium, po czasie oznaczonym umową albo w przypadku aktywacji wersji podstawowej (usługa cykliczna na czas nieokreślony) do pakietu Standard; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - b. Numer MSISDN — 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, tablecie, routerze lub modemie (urządzeniu telekomunikacyjnym). Numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Klient go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - c. Konto Abonenta — element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego przez Polkomtel do rozliczania należności z tytułu usług telekomunikacyjnych świadczonych Klientom przez Polkomtel; Konto Abonenta jest tworzone w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
  - d. Serwis Max — usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.max.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 Max). HBO Europe s.r.o. jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu Max określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem <https://www.max.com> (dalej Warunki korzystania) Aplikacja — aplikacja Dostawcy Serwisu Max na urządzenie Klienta z dostępem do Internetu (tablet, smartfon lub odbiornik telewizyjny/smart TV podłączony do Internetu) umożliwiająca korzystanie z Serwisu Max. 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. Aktywacja — włączenie Usługi w sposób wskazany w ust. 11-12 stanowiące podstawę do naliczania miesięcznej opłaty za Usługę do czasu Dezaktywacji oraz upoważniająca Klienta do pierwszego zalogowania w Serwisie Max za pośrednictwem strony [www.max.com](http://www.max.com) lub pobranej przez Klienta Aplikacji. W celu pierwszego zalogowania i założenia konta w Serwisie Max konieczne jest podanie Numeru MSISDN oraz numeru Konta Klienta.
  - e. Dezaktywacja — wyłączenie Usługi skutkujące wraz z końcem Okresu rozliczeniowego utratą możliwości dostępu do Serwisu Max oraz zaprzestaniem naliczania opłat za Usługę.
  - f. Okres rozliczeniowy — przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.

- g. Taryfa tymczasowa – promocyjny plan cenowy obowiązujący na tymczasowym Numerze MSISDN Abonenta korzystającego z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do sieci Plus, przez okres od dnia podpisania z Polkomtel umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych do dnia przeniesienia przydzielonego numeru do sieci Plus, ale nie dłużej niż 120 dni od dnia podpisania umowy.

#### Zasady korzystania z Usługi

3. Usługa polega na zamówieniu i uzyskaniu dostępu do serwisu Max, który zawiera treści audiowizualne za pomocą streamingu w sieci IP („Dostęp Max”).
4. Warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus. Polkomtel prześle na podany adres e-mail lub numer telefonu link do aktywacji usługi Dostępu Max.
5. Warunkiem korzystania z Max jest założenie konta w Serwisie Max z wykorzystaniem Numeru MSISDN oraz numeru Konta Klienta oraz akceptacja aktualnego Regulaminu korzystania z Serwisu Max, dostępnego w Aplikacji lub na stronie [www.max.com](http://www.max.com)
6. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Max są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
7. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu 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.

#### Opłaty

8. Opłata za Usługę w wersji Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji Usługi (w momencie zawarcia Umowy albo w trakcie jej obowiązywania) będzie ponosił opłaty w wysokości 29,99 zł/Okres rozliczeniowy.
9. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym Klientowi przez Polkomtel.
10. W przypadku aktywacji Dostępu Max w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie

#### Aktywacja Usługi

11. Aktywacja Usługi Dostępu Max w wersji Podstawowej może nastąpić:
  - a. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient);
  - b. poprzez iPlus.
12. Za moment aktywacji Usługi uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi („SMS powitalny”). Aktywacja nastąpi w ciągu 48 h.
13. Aktywacja Usługi nie jest możliwa na tymczasowych Numerach MSISDN korzystających z Taryfy tymczasowej.
14. Aktywacja Usługi zapewnia ciągły dostęp do Usługi (w czasie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel, związanej z Numerem MSISDN podanym podczas pierwszego załogowania w Serwisie Max) do czasu Dezaktywacji.

#### Dezaktywacja Usługi

15. Klient posiadający Usługę Dostępu Max w wersji Podstawowej może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi:
  - a. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient),
  - b. w Punkcie sprzedaży Plusa,
  - c. w aplikacji iPlus
16. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie, gdy Klient korzystający z Usługi przestanie być stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel, związanej z Numerem MSISDN podanym podczas procesu założenia konta w Serwisie Max.
17. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie w przypadku przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel (cesja).
18. Z chwilą Dezaktywacji Usługi Klient utraci możliwość dostępu do materiałów audiowizualnych i programów w Serwisie Max, a opłata za korzystanie z Usługi przestanie być pobierana.
19. Klient posiadający Usługę Dostępu Max w wersji Podstawowej może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
20. Dezaktywacja Usługi oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
21. Dezaktywacja Usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
22. Usługa nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

#### Odpowiedzialność w zakresie Dostępu Max

23. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem.
24. Jeżeli Dostęp Max, nie został dostarczony w terminie, Klient ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 31-35. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient może od niego odstąpić.
25. Klient może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Max, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Max, lub
  - b. Klient i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Max miał istotne znaczenie dla Klienta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
26. W przypadku, świadczenia Dostępu Max w sposób niezgodny z Regulaminem, Klient może żądać doprowadzenia Dostępu Max do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 31-35.
27. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 26, doprowadzenie do zgodności Dostępu Max z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Max do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 26;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostępu Max do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 26;
  - d. brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;



- e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 26, wyraźnie wynika, że Dostęp Max nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
- 28. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 27 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
- 29. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 27 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
- 30. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Dostępu Max, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Max miała być dostarczany.

#### Reklamacja w zakresie Dostępu Max

- 31. Klient ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Max podając dane niezbędne do weryfikacji Klienta 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
- 32. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
- 33. 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.
- 34. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Klient jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
- 35. Polkomtel może wezwać Klienta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Max z umową wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Klienta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Klient ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

#### Zmiana postanowień dot. Dostępu Max

- 36. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 37-39.
- 37. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Max 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 Dostępu Max oraz obsługi Klienta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Max;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Max;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Max;
  - 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.
- 38. Polkomtel poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 37 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [plus.pl](http://plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
- 39. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Max, Polkomtel poinformuje Klienta 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.
- 40. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 39, 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.
- 41. Polkomtel może zakończyć świadczenie Dostępu Max po poinformowaniu Klienta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.

#### Postanowienia końcowe

- 42. Dostawca serwisu Max ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.max.com](http://www.max.com) oraz Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Max treści audiowizualne.
- 43. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem [www.plus.pl/max](http://www.plus.pl/max) oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.

## § 11 DOSTĘP POLSAT BOX GO W WERSJI PODSTAWOWEJ

- 1. Niniejszy paragraf określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do usługi Polsat Box Go w ramach pakietu, o którym mowa w ust. 12, z wykorzystaniem sieci Polkomtel („Dostęp Polsat Box Go”).
- 2. Definicje:
  - a. Dostęp Polsat Box Go - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest przez Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - b. Numer MSISDN - 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, tablecie, routerze lub modemie (urządzeniu telekomunikacyjnym). Numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - c. 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; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Lubinowa 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 (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go, Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych; e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl)
- 3. Dostęp Polsat Box Go jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach Umowy.

4. Korzystanie z Serwisu 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.
5. Polkomtel prześle na Numer MSISDN Abonenta niezbędne informacje dotyczące rejestracji w Serwisie Polsat Box Go, w terminie 24h od daty zawarcia Umowy lub złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go.
6. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Polsat Box Go są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
7. Abonentowi, który w momencie zawarcia Umowy wybrał Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go albo złożył zamówienie i zlecenie aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go w trakcie trwania Umowy i nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link umożliwiający założenie konta. W celu założenia konta należy postępować zgodnie z otrzymaną instrukcją.
8. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wybrał Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go albo złożył zamówienie i zlecenie aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go w trakcie trwania Umowy i posiada już w Serwisie Polsat Box Go konto powiązane z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3, otrzyma automatycznie dostęp do wybranego pakietu Polsat Box Go. Aby móc z niego korzystać, konieczne będzie zalogowanie się w Serwisie Polsat Box Go danymi do konta powiązanego z numerem telefonu, o którym mowa w ust. 3.
9. Abonent, może korzystać z wybranego pakietu Polsat Box Go w Serwisie Polsat Box Go tylko na koncie z powiązaniem numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3.
10. Abonent, który wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, zgodnie z tabelą w § 2, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go lub zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z Dostępu Polsat Box Go na warunkach określonych w niniejszym paragrafie i na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go.
11. Abonent w chwili zawarcia Umowy albo w czasie jej obowiązywania może wybrać Dostęp Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium w wersji Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go będzie ponosił opłaty za korzystanie w wysokości 30 zł/Okres rozliczeniowy.
12. W przypadku aktywacji Dostępu Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
13. Aktywacja Dostępu Polsat Box Go w wersji Podstawowej może zostać dokonana w trakcie obowiązywania Umowy:
  - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  - c. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „PremiumSTD” dla pakietu Polsat Box Go Premium.
14. Opłata za Dostęp Polsat Box Go naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
15. Abonent posiadający usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji Podstawowej może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  - c. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „Deakt PremiumSTD” dla pakietu Polsat Box Go Premium.
16. Dezaktywacja usługi Dostępu Polsat Box Go oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
17. Dezaktywacja usług Dostępu Polsat Box Go nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
18. Usługa Dostępu Polsat Box Go nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
19. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Polsat Box Go w terminie oraz brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem.
20. Jeżeli Dostęp Polsat Box Go, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 28-32. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Polsat Box Go niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niej odstąpić.
21. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Polsat Box Go, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Polsat Box Go, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Polsat Box Go miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
22. W przypadku, świadczenia Dostępu Polsat Box Go w sposób niezgodny z niniejszym paragrafem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem w trybie reklamacji określonym w ust. 28-32.
23. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 22, doprowadzenie do zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 22;
  - c. brak zgodności z niniejszym paragrafem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 22;
  - d. brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 22, wyraźnie wynika, że Dostęp Polsat Box Go nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
24. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 23 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
25. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 23 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z niniejszym paragrafem jest nieistotny.
26. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z niniejszym paragrafem Dostępu Polsat Box Go, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Polsat Box Go miała być dostarczany.
27. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Polsat Box Go 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
28. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
29. 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.

30. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Konsument jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
31. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem 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.
32. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
33. Zmiana niniejszego paragrafu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść niniejszego paragrafu i konieczności dostosowania niniejszego paragrafu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu Polsat Box Go oraz obsługi Abonentów;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Polsat Box Go;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Polsat Box Go;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Polsat Box Go;
  - 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.
34. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 33 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
35. W przypadku zmiany niniejszego paragrafu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Polsat Box Go, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
36. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 35 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.
37. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Polsat Box Go po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
38. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Polsat Box Go, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Polsat Box Go, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą usługi Polsat Box Go tj. Cyfrowy Polsat S.A.
39. Pozostałe warunki świadczenia Dostępu Polsat Box Go w ramach wybranego pakietu, zostały opisane na stronie [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl) oraz w Regulaminie serwisu Polsat Box Go dostępnym pod linkiem [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl). W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem serwisu Polsat Box Go i informacjami na stronie [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl), a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

## § 12 DOSTĘP APPLE ONE „DLA CIEBIE” ALBO „DLA RODZINY” W WERSJI PODSTAWOWEJ

### Definicje

1. Użyte w paragrafie pojęcia oznaczają:
  - a. Dostęp Apple One (Usługa) — usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Apple One z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - b. Apple One - usługa subskrypcyjna, możliwa do aktywowania wyłącznie na urządzeniu z systemem operacyjnym IOS, która obejmuje usługi świadczone przez Dostawcę Apple One w ramach wybranego planu (plan: „Dla Ciebie” — 1 dostęp do Apple One ; „Dla Rodziny” — 6 dostępu do Apple One):
    - 1) iCloud+
    - 2) Apple Music
    - 3) Apple TV+
    - 4) Apple Arcade
  - c. Dostawca Apple One - Apple Distribution International Ltd., z siedzibą przy Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlandia; Apple Distribution International Ltd., jest odpowiedzialna za usługi wchodzące w skład Apple One, m.in. za dedykowane aplikacje i jej funkcjonalności, skład i aktualizację treści audio wizualnych. Warunki świadczenia iCloud+ zostały określone pod adresem: <https://www.apple.com/pl/legal/internet-services/icloud/terms-pl.html>, natomiast warunki świadczenia Apple Music, Apple TV+ oraz Apple Arcade są dostępne pod adresem: <https://www.apple.com/pl/legal/internet-services/itunes/pl/terms.html>.
  - d. Aktywacja — włączenie Usługi w sposób wskazany w ust. 11 stanowiące podstawę do naliczania miesięcznej opłaty za Usługę do czasu Dezaktywacji oraz upoważniające Abonenta do pierwszego zalogowania w Apple One.
  - e. Dezaktywacja — wyłączenie Usługi skutkujące utratą możliwości korzystania z Dostępu Apple One oraz zaprzestaniem naliczania opłat za Usługę.
  - f. Okres rozliczeniowy — przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.

### Zasady korzystania z Usługi

2. Usługa polega na zamówieniu i uzyskaniu dostępu do Apple One.
3. Warunkiem korzystania z Dostępu Apple One jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus. Polkomtel prześle na podany adres e-mail lub numer telefonu link do aktywacji Apple One. W celu aktywacji Apple One niezbędne jest kliknięcie w link na urządzeniu z systemem operacyjnym IOS (link nie działa na innym systemie np. Android).
4. Warunkiem korzystania z Apple One jest założenie konta przy użyciu Apple Id oraz zapoznanie się z warunkami świadczenia Apple One i usług wchodzących w jej skład przez Dostawcę Apple One.
5. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Apple One są przetwarzane przez Dostawcę Apple One, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
6. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Apple One oraz Apple One 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.

## Oplaty

7. Oplata za Dostęp Apple One zależna jest od wybranego przez Abonenta planu:
  - a. Apple One „Dla Ciebie” (1 dostęp) wersja podstawowa, tj. miesięczna, subskrypcyjna, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji Usługi będzie ponosił opłaty w wysokości 39,99 zł/Okres rozliczeniowy.
  - b. Apple One „Dla Rodziny” (6 dostępów) wersja podstawowa, tj. miesięczna, subskrypcyjna, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji Usługi będzie ponosił opłaty w wysokości 49,99zł/Okres rozliczeniowy.
8. Oplata za Dostęp Apple One naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
9. W przypadku skorzystania po raz pierwszy z Dostępu Apple One Abonentowi zostanie przyznany bezpłatny Dostęp Apple One przez pierwszy Okres rozliczeniowy. Bezpłatny Dostęp Apple One może być przyznany jeden raz dla danego numeru MSISDN.
10. Dostęp Apple One może być aktywowany przy zawarciu Umowy jak i w trakcie jej obowiązywania. W przypadku aktywacji Dostępu Apple One w trakcie obowiązyującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.

## Aktywacja Usługi

11. Aktywacja Usługi może nastąpić:
  - a. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Abonenta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent);
  - b. poprzez iPlus;
  - c. w Punkcie sprzedaży Plusa.
12. Za moment aktywacji Usługi uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi.
13. Aktywacja Dostępu Apple One zapewnia ciągły dostęp do Usługi w czasie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel, związanej z Numerem MSISDN do czasu Dezaktywacji.

## Dezaktywacja Usługi

14. Abonent może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi:
  - a. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Abonenta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent),
  - b. w Punkcie sprzedaży Plusa,
  - c. w aplikacji iPlus.
15. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie, gdy Abonent korzystający z Dostępu Apple One przestanie być stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel, związanej z Numerem MSISDN.
16. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie w przypadku przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel (cesja).
17. Z chwilą Dezaktywacji Usługi Abonent utraci możliwość korzystania z Dostępu Apple One, a opłata za korzystanie z Usługi przestanie być pobierana.
18. Dezaktywacja Usługi oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
19. Dezaktywacja Usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
20. Usługa nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

## Odpowiedzialność w zakresie Dostępu Apple One

21. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Apple One w terminie oraz brak zgodności Dostępu Apple One z Regulaminem.
22. Jeżeli Dostęp Apple One, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 29-33. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Apple One niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
23. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Apple One jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Apple One lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Apple One miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
24. W przypadku, świadczenia Dostępu Apple One w sposób niezgodny z Regulaminem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Apple One do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 29-33.
25. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 24, doprowadzenie do zgodności Dostępu Apple One z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Apple One do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 24;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostępu Apple One do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 24;
  - d. brak zgodności Dostępu Apple One z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 24, wyraźnie wynika, że Dostęp Apple One nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
26. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 25 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
27. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 25 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
28. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Dostępu Apple One, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Apple One miał być dostarczany.

## Reklamacja w zakresie Dostępu Apple One

29. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Apple One 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.
30. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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 Abonenta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

31. 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.
32. 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 Abonenta, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
33. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Apple One 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.

#### Zmiana postanowień dot. Dostępu Apple One

34. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu, zgodnie z ust. 35-38.
35. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Apple One z postanowieniami niniejszego paragrafu może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu do 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 Dostępu Apple One oraz obsługi Abonenta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Apple One;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Apple One
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Apple One;
  - 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.
36. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 35 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.
37. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Apple One, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
38. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 37 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.
39. Polkomtel może zakończyć świadczenie Dostępu Apple One po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.

#### Postanowienia końcowe

40. Dostawca Apple One ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie usług wchodzących w skład Apple One.

### § 13 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA SIM II”

1. Abonent może zlecić dla wykorzystywanego telefonu lub smartfonu („Urządzenie”) aktywację Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II” („Usługa Serwisowa”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfonu za pomocą Aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej zawartym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”, dalej „Regulamin”).
3. Usługa Serwisowa zostanie przypisana do ostatniego Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta siódmego dnia od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej.
4. W celu ustalenia Urządzenia objętego Usługą Serwisową konieczne jest wykonanie przy jego pomocy przez Abonenta w okresie pierwszych 7 dni od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej połączeń telefonicznych do innych Abonentów krajowych sieci komórkowych lub stacjonarnych lub wysłanie wiadomości SMS do takich Abonentów.
5. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty ustalenia numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o numerze IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową.
6. W przypadku niezgodności numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową z numerem Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta Abonent może jednorazowo zgłosić konieczność aktualizacji numeru IMEI w Usłudze Serwisowej w okresie do 5 dni od aktywacji Usługi Serwisowej poprzez kontakt z biurem obsługi klienta pod numerem 601102601.
7. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30 dniowych okresach rozliczeniowych („Okresy Rozliczeniowe Serwisu”). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **25,00 zł**.
8. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jeden) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.000 zł.
9. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
10. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
11. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
12. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Serwisowej zostały opisane w Regulaminie (§ 18 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”).

### § 14 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA SIM III”

1. Abonent, który zawierając Umowę jednocześnie, w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń, zakupił w ramach sieci sprzedaży Polkomtel urządzenie, tj. telefon komórkowy, smartfon, tablet, telewizor, laptop lub smartwatcha („Urządzenie”), może zlecić dla jednego Urządzenia aktywację usługi serwisowej „Serwis Urządzenia SIM III” („Usługa Serwisowa”).

2. Usługa Serwisowa umożliwi w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej wskazanym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, dalej „Regulamin”). W przypadku zakupu telefonu komórkowego lub smartfona w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu komórkowego albo smartfona.
3. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Usługi Serwisowej. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej. Moment wysłania wiadomości SMS z dokładnością do minuty wysyłki można sprawdzić w szczegółach wiadomości SMS potwierdzającej aktywację Usługi Serwisowej.
4. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30-dniowych okresach rozliczeniowych („Okresy Rozliczeniowe Serwisu”). Oplata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **25 zł**.
5. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.000 zł.
6. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
7. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
8. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Oplata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
9. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Serwisowej zostały opisane w Regulaminie (§ 18 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

## **§ 15 PRZENIESIENIE NUMERU Z NUMEREM TYMCZASOWYM**

1. W ramach Promocji Abonent spełniający warunki opisane w § 1 pkt. 1 lit. c i d, tj. MNP i MNP z ofert abonamentowych, od dnia zawarcia Umowy do dnia przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do sieci Plus („Numer docelowy”), nie dłużej jednak niż do 365 dni od dnia zawarcia Umowy, będzie korzystać z numeru tymczasowego.
2. W przypadku, gdy w terminie 365 dni od dnia zawarcia Umowy z przyczyn niezależnych od Polkomtel, nie nastąpi przeniesienie Numeru docelowego do sieci Plus, numer tymczasowy przysługiwać będzie Abonentowi na warunkach określonych Umową przez czas obowiązywania Umowy. Nieprzeniesienie Numeru docelowego do sieci Plus nie wpływa na warunki, zobowiązania stron i okres obowiązywania Umowy dotyczącej numeru tymczasowego.

## **§ 16 WARUNKI SPECJALNE**

1. Umowy zawarte w Promocji nie uprawniają do skorzystania z Programu smartDOM/smartFIRMA.
2. Przepisanie Umowy (numeru telefonu) do innego Konta Abonenta w taryfie Plusz oraz przeniesienie na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) nie powodują utraty Pakietu Internetowego ani dezaktywacji usług/pakietów dodatkowych.

## **§ 17 LIMIT KREDYTOWY I KAUCJA**

1. Limit kredytowy wynosi 244 zł.
2. Polkomtel jest uprawniony do żądania od Abonenta Kaucji według następujących zasad:
  - a. w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. c, lub w § 6 ust. 12 Regulaminu - 1500 zł,
  - b. w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. d, lit. f Regulaminu - 5000 zł,
  - c. w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. a, lit. b Regulaminu - 7600 zł,
  - d. w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. e Regulaminu w stopniu: niski - 1500 zł, średni - 5000 zł, wysoki - 7600 zł.
3. Kaucja podlega zwrotowi po terminowym opłaceniu przez Abonenta należności wynikających z:
  - a. 6 kolejnych Rachunków telefonicznych - w przypadkach Kaucji w kwocie 1500 lub 5000 zł,
  - b. 12 kolejnych Rachunków telefonicznych - w przypadku Kaucji w kwocie 7600 zł.

## **§ 18 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH**

- I. **Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”**
- II. **Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”**
- III. **Regulamin Usługi „Ochrona Internetu”**
- IV. **Regulamin Usługi "Gdzie jest bliski "**
- V. **Regulamin Usługi "TIDAL"**
- VI. **Regulamin Dostępu Disney+ w ramach Pakietu Pakietu All in Streaming**
- VII. **Regulamin Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu Pakietu All in Streaming**
- VIII. **Regulamin Dostępu MAX w ramach Pakietu All in Streaming**
- IX. **Regulamin Nawigacja Plus**

## **I. Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”**

### **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Regulamin i Cennik określają zasady i warunki świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej dla Klientów.

2. Usługa Serwisowa oferowana jest od dnia 04.04.2022 roku do odwołania.
3. Usługa Serwisowa jest świadczona Użytkownikom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Klienta oraz zakupionych w Polkomtel w ramach zawartej Umowy.
4. Umowa o świadczenie Usługi Serwisowej może zostać zawarta wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdy jednocześnie Klient w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń zakupił Urządzenie.

## § 2 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Aplikacja diagnostyczna** lub **Aplikacja** — bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy smartfona pod względem jego funkcjonalności, a także posiadająca dodatkowe funkcje wspierające smartfon w zakresie optymalizacji i sprawdzenia stanu smartfona oraz możliwość bezpłatnego wygenerowania raportu sprawności poszczególnych funkcji smartfona; Aplikacja dostępna jest do pobrania w sklepach z aplikacjami: App Store i Google Play pod nazwą **SmartSkaner+**; do uruchomienia Aplikacji niezbędny jest kod dostępu, który Użytkownik smartfona może wygenerować, po nabyciu Usługi Serwisowej, na stronie: [www.naprawaplus.pl/App/aplikacja](http://www.naprawaplus.pl/App/aplikacja). Urządzenie, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 6.0 do 10.0., iOS w wersji od 12 do 13.5. Polkomtel ma możliwość udostępnienia Aplikacji także dla nowszych wersji systemu Android lub iOS;
2. **Cena zakupu Urządzenia** — cena określona zgodnie z cennikiem obowiązującym w Polkomtel w dniu zawarcia umowy sprzedaży tego Urządzenia, bez uwzględnienia ewentualnych rabatów lub upustów wynikających z promocji stosowanych przez Polkomtel;
3. **Cennik** — ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
4. **Dzień roboczy** — każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
5. **Gwarancja producenta** — gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
6. **Infolinia Techniczna** — telefoniczne centrum obsługi Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia lub Zalania; przyjmujące zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, udzielające informacji na temat statusu Naprawy, a także udzielające wsparcia Użytkownikom w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Zalania oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego; Infolinia Techniczna przekazuje również Użytkownikom informacje w zakresie uprawnień gwarancyjnych do Urządzeń, w tym informacji o serwisach autoryzowanych dokonujących napraw gwarancyjnych. Infolinia Techniczna działa w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00 pod numerem (22) 716-19-99;
7. **Klient** — Abonent Plus Abonament w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021, który korzysta z Usługi Serwisowej, z wyłączeniem Klientów korzystających z bezpośredniej opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów;
8. **Limit** — limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
9. **Naprawa** — usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
10. **Numer IMEI/SN** — (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
11. **Obudowa** — zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
12. **Okres Rozliczeniowy** — okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
13. **Polkomtel** — Polkomtel Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968.
14. **Punkt naprawczy** — wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
15. **Rękojmia** — odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
16. **Regulamin** — niniejszy regulamin wraz z Cennikiem;
17. **Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** — regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
18. **Umowa** — umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel;
19. **Urządzenie** — oznacza fabrycznie nowy smartwatch, telefon komórkowy, smartfon, tablet, laptop lub telewizor, którego zakup potwierdzony jest dowodem zakupu od Polkomtel albo podmiotu działającego w ramach sieci sprzedaży Polkomtel;
20. **Urządzenie Nowe** — wydane przez Wykonawcę nowe urządzenie tego samego modelu co Urządzenie lub, w przypadku gdy taki sam model urządzenia nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, urządzenie o porównywalnych parametrach technicznych jak Urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią: kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej; w przypadku urządzeń Apple może być wydane urządzenie równoważne nowemu w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta;
21. **Urządzenie Zastępcze** — smartfon stanowiący własność Wykonawcy, który może posiadać inne parametry niż Urządzenie i pochodzić od innego producenta. Urządzenie Zastępcze może nosić ślady normalnego użytkowania; Urządzenie Zastępcze udostępnione jest odpłatnie na czas Naprawy telefonu lub smartfona Klienta (albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego) na wniosek Użytkownika na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego, dostępnego na stronie: <https://www.naprawaplus.pl/pomoc>;
22. **Usługa Serwisowa** — usługa serwisowa Serwis Urządzenia III obejmująca diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Naprawę Urządzenia, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania oraz możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00);
23. **Uszkodzenie** — uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu tych elementów, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
24. **Użytkownik** — Klient lub inna osoba fizyczna (osoba trzecia) upoważniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia objętego Usługą Serwisową; umożliwienie przez Klienta korzystania z Urządzenia osobie trzeciej, stanowi upoważnienie jej do korzystania z Urządzenia oraz do korzystania ze świadczeń objętych Usługą Serwisową na zasadach określonych w Regulaminie; Klient ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub umożliwienie korzystania z Urządzenia lub Urządzenia Zastępczego osobom trzecim;
25. **Wykonawca** — Digital Care sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00 — 008 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9 888 300,00 zł. Wykonawca działa w imieniu i na rzecz Polkomtel w zakresie Usługi Serwisowej oraz w imieniu własnym i na własną rzecz w zakresie Usługi Najmu Urządzenia Zastępczego, chyba że co innego wynika z Regulaminu;
26. **Wyświetlacz** — część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;

27. **Zalanie** — bezpośrednie działanie wody na objęte Usługą Serwisową Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.

Wszystkie pozostałe określenia użyte w Regulaminie mają znaczenie zgodnie z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — oferty abonamentowe” lub „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) albo Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.

### § 3 Zakres Usługi Serwisowej

1. Zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową lub usunięcie skutku Zalania, na zasadach określonych w Regulaminie, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00), możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00).
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu, Usługą Serwisową objęte jest również urządzenie nowe wydane Klientowi przez sprzedawcę lub producenta w miejsce Urządzenia, jeżeli w okresie obowiązywania Usługi Serwisowej nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Urządzenie nowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest Usługą Serwisową w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany. W przypadku gdy na podstawie odrębnej umowy zawartej między Wykonawcą a Klientem zgodnie z § 7 ust. 11 albo 12 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
3. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przesłać zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl).
4. Niedopełnienie przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 3 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Użytkownika kuriera lub udostępnienia innej formy transportu, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
5. W przypadku gdy Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Numer IMEI/SN jest nieprawidłowy lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od dnia poinformowania go przez Wykonawcę o takiej niezgodności, Polkomtel lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
6. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
7. W przypadku, świadczenia Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej w sposób niezgodny z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej, Klient może żądać doprowadzenia Aplikacji Diagnostycznej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w trybie reklamacji określonym w § 11.
8. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Serwisowej:
  - 1) jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 7, doprowadzenie do zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - 2) Polkomtel nie doprowadzi Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
  - 3) brak zgodności Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Aplikację Diagnostyczną do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
  - 4) brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
  - 5) z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 7, wyraźnie wynika, że Aplikacja Diagnostyczna nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

### § 4 Przypadki nieobjęte Usługą Serwisową

1. Usługą Serwisową nie są objęte:
  - 1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie Nowe;
  - 2) Uszkodzenia, które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
  - 3) Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/SN niż wynikający z potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 Regulaminu;
  - 4) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
  - 5) Zalania Urządzenia inną cieczą niż woda.
2. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
  - 1) Polkomtel lub Wykonawca nie odpowiadają za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
  - 2) Polkomtel lub Wykonawca nie tworzą w trakcie Naprawy kopii zapasowych danych znajdujących się w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci i Użytkownik musi się liczyć z ich utratą;
  - 3) Użytkownik powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez skopiowanie ich na inny nośnik, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
3. Usługa Serwisowa nie dotyczy uszkodzeń:
  - 1) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
  - 2) polegających na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływających na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
  - 3) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak modemy, piloty, kontrolery, okulary 3D, słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe.
4. Polkomtel nie zwraca kosztów, które Użytkownik poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie.
5. Polkomtel zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie lub Zalanie zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Użytkownika

### § 5 Obowiązki Klienta i Użytkownika



1. Użytkownik zobowiązany jest stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Uszkodzenia lub Zalania.
2. Użytkownik powinien zgłaszać Uszkodzenie lub Zalanie zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 1 Regulaminu.

## § 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania

1. W przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania Użytkownik powinien niezwłocznie po ich wystąpieniu, (z zastrzeżeniem, że Usługa Serwisowa na moment zgłoszenia musi być aktywna, aby Użytkownik mógł skorzystać z Naprawy), zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną i podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
  - 3) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
  - 4) numer telefonu (MSISDN) przypisany do uszkodzonego Urządzenia;
  - 5) Numer IMEI/SN uszkodzonego Urządzenia;
  - 6) opis powstałego Uszkodzenia lub skutku Zalania;
  - 7) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Użytkownikiem;
  - 8) adres e-mail, na który będzie wysyłana korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
  - 9) inne informacje, o jakie Użytkownik zostanie poproszony mailowo lub przez konsultanta Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
  - 10) potwierdzenie Użytkownika o wyłączeniu blokady na Urządzeniu (dalej „**Blokada**”) uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy.
2. Po zgłoszeniu Uszkodzenia lub Zalania w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Użytkownik zobowiązany jest:
  - 1) w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej - udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) w przypadku wyboru innej formy transportu - przekazać uszkodzone Urządzenie w sposób i w terminie wskazanym przez Wykonawcę;
  - 3) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
  - 4) usunąć z Urządzenia wszelkie dodatkowe nośniki danych, takie jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe PayPass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności np. Wallet oraz aplikacje bankowe).

## § 7 Naprawa

1. W związku ze zgłoszeniem przez Użytkownika Uszkodzenia lub Zalania oraz koniecznością dokonania Naprawy Polkomtel zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
  - 1) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania smartwatcha, telefonu komórkowego, smartfona, tabletu:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
    - b) w ciągu 7 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego – wykonanie Naprawy Urządzenia;
    - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy – przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
    - d) w przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, na życzenie Użytkownika dostarczenie Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego;
  - 2) przypadku Uszkodzenia lub Zalania laptopa:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
    - b) w ciągu 14 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego – wykonanie Naprawy Urządzenia;
    - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy – przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
  - 3) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania telewizora:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej Usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu lub w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika - odebranie Urządzenia lub zorganizowanie wizyty technika w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika;
    - b) w ciągu 21 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego/wizyty technika w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika – wykonanie Naprawy Urządzenia.
2. Terminy, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód wskazanych poniżej, w przypadku gdy:
  - 1) Użytkownik nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest niepoprawny;
  - 2) Użytkownik wskazał inny termin odbioru Urządzenia, nie udostępnił firmie logistycznej Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru albo Użytkownik ustalił z firmą logistyczną inny termin odbioru Urządzenia, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
  - 3) w przypadku telewizorów, Użytkownik nie udostępnił technikowi Urządzenia w ustalonym terminie w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub ustalił inny termin wizyty technika, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
  - 4) Użytkownik nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
  - 5) Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
  - 6) Użytkownik nie usunął Blokad założonej na Urządzeniu (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
  - 7) Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 3 Regulaminu;
  - 8) Jeżeli części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
  - 9) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego;
  - 10) usunięcie Uszkodzenia lub skutku Zalania wymaga zgody Użytkownika na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
  - 11) doszło do działania siły wyższej.

3. W przypadku wyboru przesyłki kurierskiej odbiór przez kuriera Urządzenia następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w terminie 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu, chyba że zostanie z Użytkownikiem ustalony inny termin odbioru Urządzenia.
4. W przypadku wyboru przez Użytkownika innej formy przekazania lub odbioru Urządzenia oferowanej przez Wykonawcę, Wykonawca przekaże Użytkownikowi niezbędne instrukcje postępowania.
5. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta wynikających z Gwarancji producenta lub Rękojmi.
6. W sytuacji gdy Naprawa naruszy prawo Klienta do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec Polkomtel.
7. W przypadku gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, Użytkownik przed upływem terminu Naprawy zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
8. W przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy odpłatnie, na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego.
9. Jeżeli Punkt naprawczy stwierdzi Uszkodzenie lub Zalanie, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit (w tym w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu) lub wystąpienie uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Użytkownik poinformowany o koszcie naprawy podejmie decyzję co do jej wykonania. Użytkownik, który zdecyduje się na naprawę zobowiązany będzie do uiszczenia dodatkowych opłat zgodnie z Cennikiem, w tym koszty transportu Urządzenia, o ile koszt ten nie został pokryty z Limitu, oraz koszty naprawy wykraczające poza Limit lub zakres Usługi. Kwota i sposób dopłaty zostanie ustalony pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
10. Użytkownik, który nie zdecydował się na dopłatę poza zakresem Usługi Serwisowej lub wykraczającej poza aktualny Limit, może dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie. W takim przypadku Urządzenie zostanie mu odesłane bez naprawy, a koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku pomniejszą dostępny Limit. Jeśli koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wskazane w Cenniku wykraczają ponad aktualny Limit, Użytkownik dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
11. W przypadku gdy koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę aktualnie obowiązującą w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, pomniejszoną o wskazane w Cenniku i nie pokryte z Limitu koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy, a także (iii) równowartość kosztów Naprawy mieszczących się w zakresie Usługi Serwisowej, które Wykonawca poniosłby przy realizacji Naprawy, ustalonych przez Punkt naprawczy. Jeśli aktualny Limit nie wystarcza do pokrycia sumy kosztów (i), (ii) oraz (iii), Użytkownik pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Urządzenia Nowego a pozostałym Limitem, pomniejszonym o wskazane w Cenniku koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy i dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, w sposób z nim uzgodniony. Użytkownikowi, który nie zdecyduje się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w Cenniku koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
12. W przypadku gdy wykonanie Naprawy jest niemożliwe z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę zakupu Urządzenia Nowego według cen aktualnie obowiązujących w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą oraz dokonania dopłaty kosztów, jeśli koszt Urządzenia Nowego wykracza ponad aktualny Limit pomniejszony o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku oraz (ii) koszt ekspertyzy wskazany w Cenniku. Płatność jest dokonywana na rzecz Wykonawcy i w sposób uzgodniony z Wykonawcą. Użytkownikowi, który nie zdecyduje się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w Cenniku koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
13. W sytuacji gdy Urządzenie było sprzedane Klientowi przez Polkomtel w formie ratalnej z zastrzeżeniem własności Urządzenia przez Polkomtel, Polkomtel wyraża zgodę na przeniesienie własności Urządzenia przez Klienta na rzecz Wykonawcy. W takiej sytuacji warunkiem dokonania przez Wykonawcę wymiany na Urządzenie Nowe będzie dokonanie przez Klienta przewłaszczenia na zabezpieczenie Nowego Urządzenia na rzecz Polkomtel do czasu uregulowania w całości należności wobec Polkomtel z tytułu sprzedaży Urządzenia uprzednio podlegającego Usłudze Serwisowej przez Polkomtel.
14. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia lub Zalania objętego zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu, który pokrywa następujące koszty według wskazanej kolejności: koszt transportu Urządzenia wskazany w Cenniku oraz koszt Naprawy na podstawie kosztorysu sporządzonego przez Punkt naprawczy.
15. Przekazanie Użytkownikowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego. Protokół zdawczo - odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia Nowego. Własność Urządzenia z chwilą wymiany zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy.
16. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Użytkownika Urządzenia do transportu do momentu zwrotu go Użytkownikowi spoczywa na Wykonawcy. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w drodze od Użytkownika do Punktu serwisowego z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. nieprawidłowe zapakowanie Urządzenia do transportu).
17. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Wykonawcy podjęta na podstawie informacji z Punktu naprawczego.
18. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi Serwisowej na chwilę zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w § 6 Regulaminu.
19. Korzystanie z Usługi Serwisowej nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta.

### **§ 8 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej**

1. Limit obejmuje 1 (jedną) Naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej oraz nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej.
2. Limit odnawia się automatycznie na okres kolejnych 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych. Limit jest kontynuowany w ramach wymiany Urządzenia na Urządzenie Nowe, zgodnie z § 3 ust. 3 Regulaminu.
3. Koszt Naprawy nie może przekroczyć kwoty 1.000 zł brutto.
4. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych.

### **§ 9 Aktywacja, dezaktywacja i zawieszenie Usługi Serwisowej**

1. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Usługi Serwisowej. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej.
2. Usługa Serwisowa jest świadczona od momentu aktywacji przez czas nieokreślony i rozliczana w Okresach Rozliczeniowych.
3. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:

- 1) z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego, w którym została zgłoszona przez Klienta dezaktywacja Usługi Serwisowej,
  - 2) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus lub cesji numeru MSISDN, z którym została powiązana sprzedaż Usługi Serwisowej Urządzenia (wylączenia Karty SIM przez Polkomtel) z chwilą dezaktywacji, o której mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu,
  - 3) z dniem poinformowania Polkomtel przez Klienta o zbyciu lub utracie (np. kradzieży) Urządzenia; Klient zobowiązany jest poinformować Polkomtel o zbyciu lub utracie Urządzenia w celu dezaktywacji Usługi Serwisowej i zaprzestania naliczania opłaty przez Polkomtel za Usługę Serwisową,
  - 4) z dniem utraty przez Klienta statusu Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021
4. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia na zasadach opisanych w Regulaminie.
5. W przypadku zablokowania przez Polkomtel możliwości korzystania z usług na podstawie „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021 wskutek nieuregulowania przez Klienta należności z tytułu tych usług, Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu na okres 10 dni. Jeśli po tym okresie nie nastąpi odblokowanie - następuje dezaktywacja Usługi Serwisowej. W takim przypadku za okres zawieszenia Usługi Serwisowej opłat z tytułu Usługi Serwisowej nie pobiera się.

## § 10 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w zakresie Usługi Serwisowej jest Polkomtel Sp. z o.o.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia Uszkodzenia, Zalania lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego w ramach Usługi jest dobrowolne, jednak konieczne do przyjęcia zgłoszenia lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego.
3. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientowi/Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, sprzeciwu, sprostowania oraz cofnięcia zgód w każdym czasie.
4. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta oraz Użytkownika są zamieszczone pod adresem: [www.plus.pl/dane-osobowe](http://www.plus.pl/dane-osobowe).
5. Klient lub Użytkownik zobowiązani są do zgłoszenia aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.

## § 11 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi Serwisowej można zgłaszać w terminie 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Serwisowej, lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób rachunku telefonicznego w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Serwisowej:
  - 1) telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)<sup>13</sup>;
  - 2) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) ;
  - 4) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) Polkomtel.
2. W reklamacji Klient lub Użytkownik powinien wskazać swoje imię i nazwisko, datę zawarcia Umowy, opisać przedmiot reklamacji.
3. Użytkownik zostanie poproszony o uzupełnienie reklamacji, jeżeli podane przez niego informacje nie będą wystarczające do jej rozpatrzenia.
4. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie pisemnie poinformowany na adres wskazany w Umowie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

## § 12 Postanowienia końcowe

1. Klient musi przez cały okres korzystania z Usługi Serwisowej posiadać status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w siedzibie Polkomtel.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem **04.04.2022** roku.
5. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu., zgodnie z ust. 6 – 8.
6. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej z umową o świadczenie Usług Serwisowych może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - 1) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - 2) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - 3) usprawnienie działania Usługi Serwisowej oraz obsługi Klienta;
  - 4) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi Serwisowej;
  - 5) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem Aplikacji Diagnostycznej;
  - 6) zmian technologicznych i funkcjonalnych Aplikacji Diagnostycznej;
  - 7) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Aplikacji Diagnostycznej;
  - 8) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - 9) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
7. Polkomtel informuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 6 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.

<sup>13</sup> W kraju i w roamingu opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

8. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej, PLK poinformuje Klienta 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.
9. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi Serwisowej bez zachowania okresu wypowiedzenia (zlecenia dezaktywacji Usługi Serwisowej), nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. W takiej sytuacji Klient nie jest zobowiązany do jakichkolwiek opłat po dokonaniu dezaktywacji, także – jeśli dotyczy- nie jest zobowiązany do zwrotu na rzecz Polkomtel ulgi przyznanej Klientowi.

## Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III ”

Cennik za Usługę Serwisową i za świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej

1. Opłata za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi 25 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy.
2. Opłata za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi odpowiednio dla: telefonów, smartfonów, tabletek i smartwatchy: 39,84 zł. netto, tj. 49,00 zł brutto (z VAT); dla laptopów i telewizorów: 56,10 zł. netto, tj. 69 zł brutto (z VAT).
3. Opłata za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i określenie kosztów Naprawy wynosi odpowiednio dla: telefonów, smartfonów, tabletek i smartwatchy: 56,10 zł. netto, tj. 69,00 zł brutto (z VAT); dla laptopów i telewizorów: 80,49 zł. netto, tj. 99,00 zł brutto (z VAT).

## II. Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin i Cennik określają zasady i warunki świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej dla Klientów.
2. Usługa Serwisowa oferowana jest od dnia 04.04.2022 roku do odwołania.
3. Usługa Serwisowa jest świadczona Użytkownikom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Klienta.
4. Umowa o świadczenie Usługi Serwisowej może zostać zawarta wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

### § 2 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Aplikacja diagnostyczna** lub **Aplikacja** – bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy smartfona pod względem jego funkcjonalności, a także posiadająca dodatkowe funkcje wspierające smartfon w zakresie optymalizacji i sprawdzenia stanu smartfona oraz możliwość bezpłatnego wygenerowania raportu sprawności poszczególnych funkcji smartfona; Aplikacja dostępna jest do pobrania w sklepach z aplikacjami: App Store i Google Play pod nazwą **SmartSkaner+**; do uruchomienia Aplikacji niezbędny jest kod dostępu, który Użytkownik smartfona może wygenerować, po nabyciu Usługi Serwisowej, na stronie: [www.naprawaplus.pl/App/aplikacja](http://www.naprawaplus.pl/App/aplikacja). Urządzenie, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 6.0 do 10.0., iOS w wersji od 12 do 13.5. Polkomtel ma możliwość udostępnienia Aplikacji także dla nowszych wersji systemu Android lub iOS;
2. **Cennik** – ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
3. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
4. **Dystrybutor** – jest to osoba fizyczna, jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej lub osoba prawna, która wprowadziła do obrotu Urządzenie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub przez autoryzowanego przedstawiciela producenta Urządzenia;
5. **Gwarancja producenta** – gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
6. **Infolinia Techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia lub Zalania; przyjmujące zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, udzielające informacji na temat statusu Naprawy, a także udzielające wsparcia Użytkownikom w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Zalania oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego; Infolinia Techniczna działa w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00 pod numerem (22) 716-19-99;
7. **Klient** – Abonent Plus Abonament w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021, który korzysta z Usługi Serwisowej, z wyłączeniem Klientów korzystających z bezpośredniej opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów;
8. **Limit** – limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
9. **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
10. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
11. **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
12. **Okres Rozliczeniowy** – okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
13. **Polkomtel** – Polkomtel Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968.
14. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
15. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
16. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z Cennikiem;
17. **Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** – regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
18. **Umowa** – umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel;
19. **Urządzenie** – oznacza telefon komórkowy lub smartfon, który został wprowadzony do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez Dystrybutora;

20. **Urządzenie Nowe** — wydane przez Wykonawcę nowe urządzenie tego samego modelu co Urządzenie lub, w przypadku gdy taki sam model urządzenia nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, urządzenie o porównywalnych parametrach technicznych jak Urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią: kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej; w przypadku urządzeń Apple może być wydane urządzenie równoważne nowemu w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta;
21. **Urządzenie Zastępcze** — smartfon stanowiący własność Wykonawcy, który może posiadać inne parametry niż Urządzenie i pochodzić od innego producenta. Urządzenie Zastępcze może nosić ślady normalnego użytkowania; Urządzenie Zastępcze udostępnione jest odpłatnie na czas Naprawy telefonu lub smartfona Klienta (albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego) na wniosek Użytkownika na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego, dostępnego na stronie: <https://www.naprawaplus.pl/pomoc>;
22. **Usługa Serwisowa** — usługa serwisowa Serwis Urządzenia SIM II obejmująca diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Naprawę Urządzenia, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania oraz możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00);
23. **Uszkodzenie** — uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu tych elementów, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
24. **Użytkownik** — Klient lub inna osoba fizyczna (osoba trzecia) upoważniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia objętego Usługą Serwisową; umożliwienie przez Klienta korzystania z Urządzenia osobie trzeciej, stanowi upoważnienie jej do korzystania z Urządzenia oraz do korzystania ze świadczeń objętych Usługą Serwisową na zasadach określonych w Regulaminie; Klient ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub umożliwienie korzystania z Urządzenia lub Urządzenia Zastępczego osobom trzecim;
25. **Wykonawca** — Digital Care sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00 — 008 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9 888 300,00 zł. Wykonawca działa w imieniu i na rzecz Polkomtel w zakresie Usługi Serwisowej oraz w imieniu własnym i na własną rzecz w zakresie Usługi Najmu Urządzenia Zastępczego, chyba że co innego wynika z Regulaminu;
26. **Wyświetlacz** — część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
27. **Zalanie** — bezpośrednie działanie wody na objęte Usługą Serwisową Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.

Wszystkie pozostałe określenia użyte w Regulaminie mają znaczenie zgodnie z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.

### § 3 Zakres Usługi Serwisowej

1. Zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową lub usunięcie skutku Zalania, na zasadach określonych w Regulaminie, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00), możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00).
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu, Usługą Serwisową objęte jest również urządzenie nowe wydane Klientowi przez sprzedawcę lub producenta w miejsce Urządzenia, jeżeli w okresie obowiązywania Usługi Serwisowej nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Urządzenie nowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest Usługą Serwisową w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany. W przypadku gdy na podstawie odrębnej umowy zawartej między Wykonawcą a Klientem zgodnie z § 7 ust. 11 albo 12 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
3. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przesłać zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl).
4. Niedopełnienie przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 3 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Użytkownika kuriera lub udostępnienia innej formy transportu, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
5. W przypadku gdy Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Numer IMEI/SN jest nieprawidłowy lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od dnia poinformowania go przez Wykonawcę o takiej niezgodności, Polkomtel lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
6. W przypadku zmiany wykorzystywanego Urządzenia Użytkownik może dokonać aktualizacji Numeru IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową za pomocą infolinii technicznej pod numerem (22) 716 19 99. Użytkownikowi przysługuje 1 (jedna) aktualizacja Numeru IMEI/SN w okresie 24 Okresów Rozliczeniowych liczonych od aktywacji Usługi Serwisowej. Warunkiem skutecznej aktualizacji Numeru IMEI/SN jest dołączenie zdjęcia nieuszkodzonego Urządzenia z Numerem IMEI/SN, które ma zostać objęte Usługą Serwisową.
7. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
8. W przypadku, świadczenia Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej w sposób niezgodny z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej, Klient może żądać doprowadzenia Aplikacji Diagnostycznej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w trybie reklamacji określonym w § 11.
9. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Serwisowej:
  - 1) jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 8, doprowadzenie do zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - 2) Polkomtel nie doprowadzi Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 8;
  - 3) brak zgodności Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Aplikację Diagnostyczną do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 8;
  - 4) brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
  - 5) z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 8, wyraźnie wynika, że Aplikacja Diagnostyczna nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

### § 4 Przypadki nieobjęte Usługą Serwisową

1. Usługa Serwisową nie są objęte:
  - 1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie Nowe;
  - 2) Uszkodzenia, które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
  - 3) Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/SN niż wynikający z potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 lub ust. 6 Regulaminu;
  - 4) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
  - 5) Zalania Urządzenia inną cieczą niż woda.
2. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
  - 1) Polkomtel lub Wykonawca nie odpowiadają za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
  - 2) Polkomtel lub Wykonawca nie tworzą w trakcie Naprawy kopii zapasowych danych znajdujących się w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci i Użytkownik musi się liczyć z ich utratą;
  - 3) Użytkownik powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez skopiowanie ich na inny nośnik, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
3. Usługa Serwisowa nie dotyczy uszkodzeń:
  - 1) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
  - 2) polegających na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zdrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływających na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
  - 3) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak modemy, piloty, kontrolery, okulary 3D, słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe.
4. Polkomtel nie zwraca kosztów, które Użytkownik poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie.
5. Polkomtel zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie lub Zalanie zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Użytkownika.

### **§ 5 Obowiązki Klienta i Użytkownika**

1. Użytkownik zobowiązany jest stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Uszkodzenia lub Zalania.
2. Użytkownik powinien zgłaszać Uszkodzenie lub Zalanie zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 1 Regulaminu.

### **§ 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania**

1. W przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania Użytkownik powinien niezwłocznie po ich wystąpieniu, (z zastrzeżeniem, że Usługa Serwisowa na moment zgłoszenia musi być aktywna, aby Użytkownik mógł skorzystać z Naprawy), zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną i podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
  - 3) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
  - 4) numer telefonu (MSISDN) przypisany do uszkodzonego Urządzenia;
  - 5) Numer IMEI/SN uszkodzonego Urządzenia;
  - 6) opis powstałego Uszkodzenia lub skutku Zalania;
  - 7) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Użytkownikiem;
  - 8) adres e-mail, na który będzie wysyłana korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
  - 9) inne informacje, o jakie Użytkownik zostanie poproszony mailowo lub przez konsultanta Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
  - 10) potwierdzenie Użytkownika o wyłączeniu blokady na Urządzeniu (dalej „**Blokada**”) uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy.
2. Po zgłoszeniu Uszkodzenia lub Zalania w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Użytkownik zobowiązany jest:
  - 1) w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej - udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) w przypadku wyboru innej formy transportu - przekazać uszkodzone Urządzenie w sposób i w terminie wskazanym przez Wykonawcę;
  - 3) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
  - 4) usunąć z Urządzenia wszelkie dodatkowe nośniki danych, takie jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe PayPass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności np. Wallet oraz aplikacje bankowe).

### **§ 7 Naprawa**

1. W związku ze zgłoszeniem przez Użytkownika Uszkodzenia lub Zalania oraz koniecznością dokonania Naprawy Polkomtel zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
  - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej Usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
  - b) w ciągu 7 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego — wykonanie Naprawy Urządzenia;
  - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy — przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
  - d) w przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, na życzenie Użytkownika dostarczenie Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego;
2. Terminy, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód wskazanych poniżej, w przypadku gdy:
  - 1) Użytkownik nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest niepoprawny;

- 2) Użytkownik wskazał inny termin odbioru Urządzenia, nie udostępnił firmie logistycznej Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru albo Użytkownik ustalił z firmą logistyczną inny termin odbioru Urządzenia, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
  - 3) Użytkownik nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
  - 4) Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
  - 5) Użytkownik nie usunął Blokadę założonej na Urządzeniu (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
  - 6) Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 3 Regulaminu;
  - 7) Jeżeli części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
  - 8) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego;
  - 9) usunięcie Uszkodzenia lub skutku Zalania wymaga zgody Użytkownika na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
  - 10) doszło do działania siły wyższej.
3. W przypadku wyboru przesyłki kurierskiej odbiór przez kuriera Urządzenia następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w terminie 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu, chyba że zostanie z Użytkownikiem ustalony inny termin odbioru Urządzenia.
  4. W przypadku wyboru przez Użytkownika innej formy przekazania lub odbioru Urządzenia oferowanej przez Wykonawcę, Wykonawca przekaże Użytkownikowi niezbędne instrukcje postępowania.
  5. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta wynikających z Gwarancji producenta lub Rękajmi.
  6. W sytuacji gdy Naprawa naruszy prawo Klienta do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec Polkomtel.
  7. W przypadku gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, Użytkownik przed upływem terminu Naprawy zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
  8. W przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy odpłatnie, na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego.
  9. Jeżeli Punkt naprawy stwierdzi Uszkodzenie lub Zalanie, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit (w tym w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu) lub wystąpienie uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Użytkownik poinformowany o koszcie naprawy podejmie decyzję co do jej wykonania. Użytkownik, który zdecydował się na naprawę zobowiązany będzie do uiszczenia dodatkowych opłat zgodnie z Cennikiem, w tym koszty transportu Urządzenia, o ile koszt ten nie został pokryty z Limitu, oraz koszty naprawy wykraczające poza Limit lub zakres Usługi. Kwota i sposób dopłaty zostanie ustalony pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że Punkt naprawy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
  10. Użytkownik, który nie zdecydował się na dopłatę poza zakresem Usługi Serwisowej lub wykraczającą poza aktualny Limit, może dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie. W takim przypadku Urządzenie zostanie mu odesłane bez naprawy, a koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku pomniejszą dostępny Limit. Jeśli koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wskazane w Cenniku wykraczają ponad aktualny Limit, Użytkownik dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
  11. W przypadku gdy koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę aktualnie obowiązującą w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, pomniejszoną o wskazane w Cenniku i nie pokryte z Limitu koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy, a także (iii) równowartość kosztów Naprawy mieszczących się w zakresie Usługi Serwisowej, które Wykonawca poniósłby przy realizacji Naprawy, ustalonych przez Punkt naprawy. Jeśli aktualny Limit nie wystarcza do pokrycia sumy kosztów (i), (ii) oraz (iii), Użytkownik pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Urządzenia Nowego a pozostałym Limitem, pomniejszonym o wskazane w Cenniku koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy i dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, w sposób z nim uzgodniony. Użytkownikowi, który nie zdecydował się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w Cenniku koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
  12. W przypadku gdy wykonanie Naprawy jest niemożliwe z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę zakupu Urządzenia Nowego według cen aktualnie obowiązujących w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą oraz dokonania dopłaty kosztów, jeśli koszt Urządzenia Nowego wykracza ponad aktualny Limit pomniejszony o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku oraz (ii) koszt ekspertyzy wskazany w Cenniku. Płatność jest dokonywana na rzecz Wykonawcy i w sposób uzgodniony z Wykonawcą. Użytkownikowi, który nie zdecydował się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w Cenniku koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
  13. W sytuacji gdy Urządzenie było sprzedane Klientowi przez Polkomtel w formie ratalnej z zastrzeżeniem własności Urządzenia przez Polkomtel, Polkomtel wyraża zgodę na przeniesienie własności Urządzenia przez Klienta na rzecz Wykonawcy. W takiej sytuacji warunkiem dokonania przez Wykonawcę wymiany na Urządzenie Nowe będzie dokonanie przez Klienta przewłaszczenia na zabezpieczenie Nowego Urządzenia na rzecz Polkomtel do czasu uregulowania w całości należności wobec Polkomtel z tytułu sprzedaży Urządzenia uprzednio podlegającego Usłudze Serwisowej przez Polkomtel.
  14. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia lub Zalania objętego zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu, który pokrywa następujące koszty według wskazanej kolejności: koszt transportu Urządzenia wskazany w Cenniku oraz koszt Naprawy na podstawie kosztorysu sporządzonego przez Punkt naprawy.
  15. Przekazanie Użytkownikowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego. Protokół zdawczo - odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia Nowego. Własność Urządzenia z chwilą wymiany zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy.
  16. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Użytkownika Urządzenia do transportu do momentu zwrotu go Użytkownikowi spoczywa na Wykonawcy. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w drodze od Użytkownika do Punktu serwisowego z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. nieprawidłowe zapakowanie Urządzenia do transportu).
  17. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Wykonawcy podjęta na podstawie informacji z Punktu naprawy.
  18. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi Serwisowej na chwilę zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w § 6 Regulaminu.
  19. Korzystanie z Usługi Serwisowej nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękajmi lub z Gwarancji producenta.

### **§ 8 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej**

1. Limit obejmuje 1 (jedną) Naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej oraz nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej.

2. Limit odnawia się automatycznie na okres kolejnych 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych. Limit jest kontynuowany w ramach wymiany Urządzenia na Urządzenie Nowe, zgodnie z § 3 ust. 3 Regulaminu.
3. Koszt Naprawy nie może przekroczyć kwoty 1.000,00 zł brutto.
4. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych.

### § 9 Aktywacja, dezaktywacja i zawieszenie Usługi Serwisowej

1. Aktywacja Usługi Serwisowej następuje w ciągu 7 dni od dnia ustalenia Numeru IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową, co następuje 7 (siódmego) dnia od zawarcia albo przedłużenia obowiązywania Umowy oraz zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej. Za dzień aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się dzień, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o Numerze IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową.
2. Usługa Serwisowa jest świadczona od momentu aktywacji przez czas nieokreślony i rozliczana w Okresach Rozliczeniowych.
3. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
  - 1) z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego, w którym została zgłoszona przez Klienta dezaktywacja Usługi Serwisowej,
  - 2) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus lub cesji numeru MSISDN, z którym została powiązana sprzedaż Usługi Serwisowej Urządzenia (wylączenia Karty SIM przez Polkomtel) z chwilą dezaktywacji, o której mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu,
  - 3) z dniem poinformowania Polkomtel przez Klienta o zbyciu lub utracie (np. kradzieży) Urządzenia; Klient zobowiązany jest poinformować Polkomtel o zbyciu lub utracie Urządzenia w celu dezaktywacji Usługi Serwisowej i zaprzestania naliczania opłaty przez Polkomtel za Usługę Serwisową,
  - 4) z dniem utraty przez Klienta statusu Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RSUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021
4. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia na zasadach opisanych w Regulaminie.
5. W przypadku zablokowania przez Polkomtel możliwości korzystania z usług na podstawie „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RSUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021 wskutek nieuregulowania przez Klienta należności z tytułu tych usług, Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu na okres 10 dni. Jeśli po tym okresie nie nastąpi odblokowanie - następuje dezaktywacja Usługi Serwisowej. W takim przypadku za okres zawieszenia Usługi Serwisowej opłat z tytułu Usługi Serwisowej nie pobiera się.

### § 10 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w zakresie Usługi Serwisowej jest Polkomtel Sp. z o.o.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia Uszkodzenia, Zalania lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego w ramach Usługi jest dobrowolne, jednak konieczne do przyjęcia zgłoszenia lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego.
3. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientowi/Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, sprzeciwu, sprostowania oraz cofnięcia zgód w każdym czasie.
4. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta oraz Użytkownika są zamieszczone pod adresem: [www.plus.pl/dane-osobowe](http://www.plus.pl/dane-osobowe).
5. Klient lub Użytkownik zobowiązani są do zgłoszenia aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.

### § 11 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi Serwisowej można zgłaszać w terminie 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Serwisowej, lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób rachunku telefonicznego w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Serwisowej:
  - 1) telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)<sup>14</sup>;
  - 2) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl);
  - 4) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) Polkomtel.
2. W reklamacji Klient lub Użytkownik powinien wskazać swoje imię i nazwisko, datę zawarcia Umowy, opisać przedmiot reklamacji.
3. Użytkownik zostanie poproszony o uzupełnienie reklamacji, jeżeli podane przez niego informacje nie będą wystarczające do jej rozpatrzenia.
4. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie pisemnie poinformowany na adres wskazany w Umowie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

### § 12 Postanowienia końcowe

1. Klient musi przez cały okres korzystania z Usługi Serwisowej posiadać status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RSUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RSUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w siedzibie Polkomtel.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem **04.04.2022** roku.
5. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu., zgodnie z ust. 6 – 8.
6. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej z umową o świadczenie Usług Serwisowych może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - 1) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;

<sup>14</sup> W kraju i w roamingu opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.



- 2) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - 3) usprawnienie działania Usługi Serwisowej oraz obsługi Klienta;
  - 4) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi Serwisowej;
  - 5) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem Aplikacji Diagnostycznej;
  - 6) zmian technologicznych i funkcjonalnych Aplikacji Diagnostycznej;
  - 7) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Aplikacji Diagnostycznej;
  - 8) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - 9) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
7. Polkomtel poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 6 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
8. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej, PLK poinformuje Klienta 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.
9. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi Serwisowej bez zachowania okresu wypowiedzenia (zlecenia dezaktywacji Usługi Serwisowej), nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. W takiej sytuacji Klient nie jest zobowiązany do jakichkolwiek opłat po dokonaniu dezaktywacji, także – jeśli dotyczy- nie jest zobowiązany do zwrotu na rzecz Polkomtel ulgi przyznanej Klientowi.

## Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II ”

Cennik za Usługę Serwisową i za świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej

1. Opłata za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi 25 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy.
2. Opłata za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi dla telefonów i smartfonów: 39,84 zł. netto, tj. 49,00 zł brutto (z VAT).
3. Opłata za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i określenie kosztów Naprawy wynosi dla telefonów i smartfonów : 56,10 zł. netto, tj. 69,00 zł brutto (z VAT).

## III. Regulamin Usługi „Ochrona Internetu i Tożsamości ” („Regulamin”)

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi „Ochrona Internetu” („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](mailto:bok@plus.pl) dalej „Polkomtel”.
2. Usługa jest świadczona dla osób fizycznych, w tym prowadzących działalność gospodarczą, będących Abonentami Polkomtel, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel (z wyłączeniem Plus na Kartę i MIX Plus) i którzy aktywują Usługę („Abonent”).
3. Regulamin obowiązuje od 08.11.2023 r. do odwołania.

### § 2 Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  5. **Usługa** - usługa składająca się w zależności od rodzaju z:
    - i. programu „Ochrona Internetu” dostępnego na liczbę urządzeń zależną od rodzaju usługi, chroniącego system komputerowy Użytkownika Usługi przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet (m.in. wirusy, spam, robaki internetowe), umożliwiającego zablokowanie nieodpowiednich treści dla nieletnich w Internecie („Ochrona Rodzicielska”), wymagającego instalacji Aplikacji przez Użytkownika Usługi na użytkowanym przez niego urządzeniu typu komputer, tablet, smartfon;
    - ii. programu „Ochrona Tożsamości” dostępnego na liczbę urządzeń zależną od rodzaju usługi, umożliwiającego przechowywanie przez użytkownika w urządzeniu jego indywidualnych danych typu (nazwa, hasło, adres internetowy, informacje dodatkowe), wymagającego instalacji Aplikacji przez Użytkownika Usługi na użytkowanym przez niego urządzeniu typu komputer, tablet, smartfon
    - iii. monitorowania zarejestrowanych adresów e-mail w ilości zależnej od rodzaju usługi, które będą podlegały sprawdzeniu czy w znanych atakach nie zostały ujawnione prywatne dane powiązane z zarejestrowanymi adresami e-mail, wymaga rejestracji w aktywnym programie „Ochrona Tożsamości” na urządzeniu typu smartfon .
  6. **Ochrona Internetu** - program chroniący system komputerowy Użytkownika przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet, udostępniany przez Dostawcę Usługi Użytkownikowi na zasadach i warunkach określonych w Licencji, dostępny na serwerze Dostawcy Usług lub w inny sposób udostępniony Użytkownikowi przez Dostawcę Usług; 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.
  7. **Ochrona Rodzicielska** - 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 oraz określić ilość czasu jaką dziecko może spędzić dziennie w Internecie. Jest modulem, który można włączyć podczas instalacji programu Ochrona Internetu.
  8. **Ochrona Tożsamości** - program do bezpiecznego przechowywania w urządzeniu Użytkownika, indywidualnych danych typu (nazwa, hasło, adres internetowy, informacje dodatkowe), jak również do generowania haseł, a w przypadku programu, który został zainstalowany i aktywowany na smartfonie Użytkownika także umożliwia rejestrację adresów e-mail podlegających monitorowaniu ujawnienia danych w znanych wyciekach danych; program jest udostępniany przez Dostawcę Usługi Użytkownikowi na zasadach i warunkach określonych w Licencji, dostępny na serwerze Dostawcy Usług lub w inny sposób udostępniony Użytkownikowi przez Dostawcę Usług, np. w Aplikacji. 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.
  9. **Licencja** - zaakceptowane przez Użytkownika Usługi zasady i warunki korzystania z Aplikacji. Warunki Licencji dostępne są na <https://www.f-secure.com/pl/legal/terms>;

10. **Instalacja** - zainstalowanie oprogramowania przez Użytkownika Usługi na urządzeniu Użytkownika Usługi (typu komputer, tablet, smartfon), po zaakceptowaniu warunków licencji;
11. **System** - system informatyczny, składający się z elementów stanowiących własność Polkomtel lub Dostawcy Usługi, umożliwiający korzystanie z Usługi oraz komunikację pomiędzy Polkomtel i Użytkownikami. System zapewnia Użytkownikowi Usługi i osobom przez niego wskazanym (Użytkownikom) stały dostęp do danych Użytkownika Usługi w Systemie oraz umożliwia Użytkownikowi Usługi zarządzanie tymi danymi;
12. **Użytkownik Usługi** – Abonent, który korzysta z aktywowanej Usługi;
13. **Numer MSISDN lub Numer Telefonu** - 9-cio cyfrowy numer telefonu Abonenta w sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, routerze lub modemie.;
14. **Aplikacja** - oprogramowanie udostępnione Użytkownikowi Usługi po zalogowaniu się na [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) objęte licencją. Aplikację na urządzenie mobilne typu tablet lub smartfon można pobrać ze sklepu internetowego, dedykowanego konkretnemu systemowi operacyjnemu, w którym dostępne są aplikacje;
15. **Aktywacja** - włączenie Usługi, powodujące naliczenie opłaty oraz udostępnienie Aplikacji;
16. **Okres Rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc;
17. **Dostawca Usługi** -F-Secure Corporation spółka prawa fińskiego z siedzibą w Finlandii, Tammasaarekatu 7, 00180 Helsinki.

### § 3 Rodzaje Usługi oraz zasady korzystania z Usługi

1. Abonent ma możliwość aktywowania jednej z Usług:
  - a. Ochrona Internetu i Tożsamości na 1 urządzenie i 1 mail,
  - b. Ochrona Internetu i Tożsamości na 3 urządzenia i 2 maile,
  - c. Ochrona Internetu i Tożsamości na 5 urządzeń i 5 maili.
2. Warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus.
3. Do jednego Numeru MSISDN w tym samym czasie może być przypisana tylko i wyłącznie jedna usługa Ochrony Internetu.
4. W celu prawidłowego działania Usługi należy spełnić wymagania techniczne określone w § 7.
5. Po aktywacji Usługi, należy się zalogować na [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) w celu pobrania i instalacji Aplikacji na urządzeniu typu komputer, tablet lub smartfon.
6. Do logowania na [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) należy podać Numer MSISDN, na który zawarta jest umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel, poprzedzonego oznaczeniem +48.
7. Funkcjonalności Aplikacji różnią się w zależności od systemu operacyjnego urządzenia, co zostało opisane w § 7.
8. Dostęp do zarządzania Licencjami można uzyskać poprzez zalogowanie się ze strony [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl). Dane do logowania zostaną przesłane wiadomością SMS oraz dla Abonentów, którzy przy zawieraniu Umowy podają adres e-mail również na podany adres e-mail. Możliwe jest również wybranie na podanej powyżej stronie opcji „Nie pamiętasz hasła?” i podanie numeru MSISDN przypisanego do Usługi poprzedzonego oznaczeniem +48 w celu ustawienia nowego hasła.
9. Przed instalacją Aplikacji należy odinstalować inne programy antywirusowe, znajdujące się na urządzeniu.
10. Użytkownik Usługi ponosi odpowiedzialność za skutki nieprawidłowego działania Usługi, gdy system komputerowy Użytkownika Usługi nie spełnia wymagań technicznych, określonych w § 7, a także, gdy Użytkownik Usługi w systemie komputerowym używa innych programów służących ochronie systemu komputerowego.
11. Pobranie aplikacji, o której mowa w pkt. 5 powyżej, wiąże się z naliczaniem opłaty za transmisję danych, zgodnie z obowiązującym Użytkownika Usługi cennikiem lub regulaminami promocji na połączenia transmisji danych.
12. Użytkownik Usługi może wykorzystać Usługę tylko do celów zgodnych z prawem
13. Za brak możliwości korzystania z Usługi, wynikający z przyczyn leżących po stronie Użytkownika Usługi odpowiada Użytkownik Usługi.

### § 4 Aktywacja Usługi

1. Użytkownik Usługi może zlecić jej aktywowanie:
  - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 80088 - w treści SMS należy wpisać Kod Aktywacyjny z poniższej tabeli:

Usługa	Kod Aktywacyjny
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 1 urządzenie i 1 mail)	DODAJ 011
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile)	DODAJ 013
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili)	DODAJ 015

- b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601<sup>15</sup> – Usługę aktywuje konsultant;
  - c. logując się do iPlus;
  - d. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.
  - e. na stronie internetowej <https://www.plus.pl/uslugi/ochrona-internetu>.
2. Czas pomiędzy złożeniem zlecenia aktywacji Usługi zgodnie z §4 pkt 1 powyżej, a możliwością zalogowania się na stronie [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) zgodnie z w §3 pkt 5, może wynieść do 5 dni.
3. Usługa będzie aktywna w każdym Okresie Rozliczeniowym do momentu zlecenia jej dezaktywacji przez Użytkownika Usługi.

### § 5 Opłaty

1. Za każdy Okres Rozliczeniowy zostanie pobrana opłata stała, wg poniższej tabeli:

Usługa	Opłata miesięczna netto	Opłata miesięczna z VAT
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 1 urządzenie i 1 mail)	4,06 zł	4,99 zł
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile)	8,13 zł	10,00 zł

<sup>15</sup> Opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usługi, z którego korzysta Abonent

Ochrona Internetu i Tożsamości (na 5 urzędzeń i 5 maili)	12,19 zł	14,99 zł
--	----------	----------

- Oplata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym Użytkownikowi Usługi sieci Plus przez Polkomtel.
- Użytkownik Usługi w każdej chwili może zlecić dezaktywację Usługi. Jeśli zrezygnuje w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata będzie proporcjonalna do okresu, w którym była aktywna Usługa.

### § 6 Dezaktywacja Usługi

- Użytkownik Usługi może zlecić jej dezaktywowanie:
  - wysyłając bezpłatny SMS na nr 80088. W treści SMS należy wpisać Kod Dezaktywacyjny z poniższej tabeli:

Usługa	Kod Dezaktywacyjny
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 1 urządzenie i 1 mail)	USUN 011
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile)	USUN 013
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 5 urzędzeń i 5 maili)	USUN 015

- telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601<sup>16</sup> – Usługę dezaktywuje konsultant,
  - logując się do iPlus [www.plus.pl](http://www.plus.pl),
  - u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.
- Usługa zostanie dezaktywowana w chwili otrzymania przez Polkomtel zlecenia dezaktywacji Usługi, o którym mowa w § 6 pkt 1. W przypadku zlecenia dezaktywacji Usługi za pomocą wiadomości SMS, Użytkownik Usługi otrzyma potwierdzenie przyjęcia przez Polkomtel zlecenia dezaktywacji Usługi zwrotną wiadomością SMS.
  - Z chwilą dezaktywacji Usługi opłata za korzystanie z Usługi przestaje być naliczana.

### § 7 Funkcjonalności i wymagania techniczne

- 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"> <li>Windows 11</li> <li>Windows 10, roczne update'y lub nowsze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>macOS 11 (Big Sur) lub nowszy</li> </ul>
<p>Zalecane wymagania systemowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>procesor: 1 GHz lub szybszy*</li> <li>pamięć: 1 GB RAM (32-bit) lub 2 GB RAM (64-bit)</li> <li>wolne miejsce na dysku: przynajmniej 600 MB</li> <li>wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>	<p>Zalecane wymagania systemowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intel/Apple Silicon procesor</li> <li>500 MB wolnego miejsca na dysku</li> <li>pamięć: 1 GB lub więcej</li> <li>wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>
<p>*) nie są obsługiwane tablety w architekturze ARM</p> <p>Obsługiwane przeglądarki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Edge</li> <li>Google Chrome</li> <li>Mozilla Firefox</li> </ul>	<p>Obsługiwane przeglądarki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Google Chrome</li> <li>Mozilla Firefox</li> <li>Apple Safari</li> </ul>

Smartfony i tablety z systemem Android z Google Mobile Services	Smartfony i tablety z systemem iOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Android 10.0 lub nowszy</li> <li>co najmniej 100MB wolnego miejsca w pamięci wewnętrznej</li> <li>nie może być zainstalowany na zewnętrznej karcie pamięci SD</li> <li>wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iOS 15 lub nowszy</li> <li>co najmniej 30 MB wolnego miejsca w pamięci</li> <li>wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>

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

- Dostępność funkcjonalności Ochrony Internetu na poszczególne systemy operacyjne:

Opis	Windows	Android	MAC	iOS
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	TAK	TAK	TAK	TAK

<sup>16</sup> Opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usługi, z którego korzysta Abonent

społecznościowych				
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

## § 8 Odpowiedzialność

- Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
- Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik Usługi 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 Usługi terminie, Użytkownik Usługi może od niej odstąpić.
- Użytkownik Usługi może odstąpić od Usługi bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
  - Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
  - Użytkownik Usługi i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika Usługi, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
- W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik Usługi może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14.
- Użytkownik Usługi może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie pkt. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
  - brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
  - brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - 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.
- 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.
- Uprawienie do odstąpienia, o którym mowa w pkt. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
- Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
- Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
  - środowisko cyfrowe Użytkownika Usługi nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
  - Użytkownik Usługi nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi.
- Użytkownik Usługi 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 Usługi do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika Usługi reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik Usługi 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.

## § 9 Postanowienia końcowe

- Polkomtel może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonane na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym poinformuje na trwałym nośniku.
- Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt 3-6.
- Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika Usługi;
  - zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.

4. Polkomtel poinformuje Użytkownika Usługi o zmianach wskazanych w pkt. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://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 Usługi 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 Usługi 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. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem [www.plus.pl](http://www.plus.pl), [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.

## IV. REGULAMIN USŁUGI "GDZIE JEST BLISKI "

### § 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](mailto:bok@plus.pl) dalej „Polkomtel”.
2. Usługa jest dostępna dla Abonentów, będących osobami fizycznymi, w tym prowadzącymi działalność gospodarczą, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel w ramach oferty abonamentowej (Abonentem w rozumieniu Regulaminu nie są osoby korzystające z ofert na kartę oraz mix).

### § 2 DEFINICJE

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 § 12 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 § 12 Regulaminu, lub
  - b. z Urządzenia GPS przekazanego jej przez Użytkownika.
7. **Dostawca techniczny** – Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie przy ul. Tama Pomorzańska 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego – XVII Wydział KRS w Szczecinie pod numerem KRS 0000132823, o kapitale zakładowym 1 000 000,00 zł, numer NIP 852-10-13-334, numer 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 ujęta jest na stronie [www.gdziejestbliski.pl](http://www.gdziejestbliski.pl) i jest ona nadrzędna względem ww. harmonogramu), adres e-mail: [pomoc@gdziejestbliski.pl](mailto: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 § 9 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 § 10 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 wykonanymi 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.
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 abonentów użytkowników usług takich operatorów wirtualnych lub na numery, na których tacy operatorzy wirtualni świadczą swoje usługi.
23. **Serwis** – serwis internetowy udostępniony pod adresem [www.gdziejestbliski.pl](http://www.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. **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](http://www.plus.pl), których sprzedawcą jest Polkomtel.
28. **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.
29. **Usługa** - usługa „Gdzie Jest Bliski”, nazywana także „Gdzie Jest Bliski” lub „Bezpieczna Rodzina” 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:
  - a. Lokalizowania: Lokalizowanie kart SIM, Lokalizowanie urządzeń GPS, ustawianie Stref, opisanej w § 4
  - b. Ochrony w sieci, opisanej w § 5
  - c. Aplikacja SOS, opisanej w § 6
  - d. Znajdź telefon, opisanej w § 7
  - e. Stop Hejt, opisanej w § 8
  - f. Dostępu do Hejt Alert, opisanej w § 9.
30. **Usługa Dostępowa** – usługa świadczona przez Polkomtel na rzecz Abonentów na podstawie Regulaminu świadczenia usługi dostępowej dostępnego na [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
31. **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.
32. **Zapytanie o lokalizację / lokalizacja** – Zapytanie o Lokalizację GSM lub Zapytanie o Lokalizację GPS lub Zapytanie o Lokalizację urządzenia GPS.
33. **Zgłoszenie OK** – zgłoszenie wysyłane przez Osobę lokalizowaną z Aplikacji SOS w sytuacji nie zagrażającej bezpieczeństwu.
34. **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 I OPŁATY ZA USŁUGĘ

1. Aktywacja lub dezaktywacja Usługi nie podlega dodatkowej opłacie poza miesięczną opłatą za Usługę.
2. 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
	Miesięczna opłata abonamentowa za dostęp do Usługi	14 zł brutto miesięcznie	18 zł brutto miesięcznie	34 zł brutto miesięcznie	49 zł brutto miesięcznie	15 zł brutto miesięcznie za każde Urządzenie GPS dodane do Konta Użytkownika Usługi
<b>Lokalizowanie</b>	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
<b>Aplikacja SOS</b>		dostępna	niedostępna	dostępna	dostępna	niedostępna

		<b>Pakiet Standard</b>	<b>Pakiet Stop Hejt</b>	<b>Pakiet Premium</b>	<b>Pakiet Bezpieczna Rodzina</b>	<b>Pakiet Urządzenie GPS</b>
<b>Ochrona w sieci</b>	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
<b>Stop Hejt</b>		niedostępne	dostępne	dostępne	dostępne	niedostępne
<b>Znajdź Swój Telefon</b>		dostępne	dostępne	dostępne	dostępne	niedostępne
<b>Dostęp Hejt Alert</b>		niedostępne	dostępne	dostępne	dostępne	niedostępne

3. Opłata za korzystanie z Usługi jest pobierana z góry za cały miesięczny okres rozliczeniowy i wynosi:
  - a. za Pakiet Standard: 14,00 zł brutto (słownie: czternaście złotych i zero groszy),
  - b. za Pakiet Stop Hejt: 18,00 zł brutto (słownie: osiemnaście złotych i zero groszy),
  - c. za Pakiet Premium: 34,00 zł brutto (słownie: trzydzieści cztery złote i zero groszy),
  - d. za Pakiet Bezpieczna Rodzina: 49,00 zł brutto (słownie: czterdzieści dziewięć złotych i zero groszy),
  - e. za każde Urządzenie GPS dodane do Konta Użytkownika Usługi: 15,00 zł brutto (słownie: piętnaście złotych i zero groszy).
4. Opłata za korzystanie z Usługi zostanie zawarta w fakturze VAT obejmującej opłaty za korzystanie z usług telekomunikacyjnych w sieci Plus.
5. Korzystanie z Aplikacji mobilnych wymaga połączenia z Internetem i wiąże się z koniecznością uiszczania opłat za transmisję danych zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel, właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Użytkownik lub Osoba lokalizowana.
6. Polkomtel może jednorazowo, okresowo lub na stałe obniżyć wybranym Użytkownikom opłatę za korzystanie z Usługi, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, np. w ramach akcji promocyjnych, konkursów. Szczegółowe zasady zmiany opłat będą regulowane w odrębnym regulaminie.

#### § 4 LOKALIZOWANIE

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

##### Lokalizacja kart SIM

2. Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną możliwe jest:
  - a. na żądanie Użytkownika w Serwisie,
  - b. 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,
  - c. na żądanie Użytkownika przez Aplikację monitorującą,
  - d. na żądanie Osoby lokalizowanej przez Aplikację SOS lub Aplikację monitorowaną,
  - e. automatycznie poprzez opcję planowania Lokalizowania w interwałach czasowych ustawianych od 15 do 60 minut (domyślnie co 15 minut),
  - f. automatycznie poprzez opcję Znajdź Telefon co 15 minut.
2. 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.
3. W przypadku gdy warunki, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu nie są spełnione Użytkownik otrzyma informację w postaci komunikatu, dlatego Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną nie jest możliwe.
4. 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.
5. 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 znajdowana 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.
6. 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.
7. Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną jest możliwe pod warunkiem, że została wyrażona zgoda na lokalizację zgodnie z treścią § 12 Regulaminu. Usługa nie pozwala na Lokalizowanie karty SIM przez nikogo innego niż Użytkownik, dla którego została wyrażona zgodą zgodnie z treścią § 12 Regulaminu.

##### Lokalizacja urządzeń GPS

8. 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 ustawianych od 5 do 60 minut (domyślnie co 15 minut).
9. 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.
10. 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.
11. 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.
- 12.

## § 5 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.

## § 6 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.

## § 7 ZNAJDZ 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 § 12 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.

## § 8 STOP HEJT

1. **Stop Hejt** to funkcja wspierająca, przeznaczona dla Użytkowników do monitorowania zachowania Dziecka 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 na urządzeniu Dziecka nietypowych wzorców aktywności (profilowania) 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 zachowanie Dziecka w następujących aplikacjach komunikacyjnych: WhatsApp, Facebook Messenger, Snapchat, Instagram oraz TikTok.
4. W przypadku wykrycia nietypowych wzorców aktywności, 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 aktywnej zgody Użytkownika przed użyciem oraz zapoznania się w procesie jej aktywacji z informacjami o zakresie monitorowania, zasadach ochrony prywatności i prawach Dziecka.

## § 9 DOSTĘP DO HEJT ALERT

1. Dostęp do Hejt Alert - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do funkcjonalności Hejt Alert z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel. Hejt Alert — usługa, świadczona przez niezależnego dostawcę tj. Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie przy ul. Tama Pomorzańska 1, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego — XVII Wydział KRS w Szczecinie pod numerem KRS 0000132823, o kapitale zakładowym 1 000 000,00 zł, numer NIP 852-10-13-334, numer 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 (dalej: Dostawca Hejt Alert), która obejmuje swoim zakresem możliwość skorzystania, zgodnie z zakresem oraz limitami określonymi w Regulaminie świadczenia Hejt Alert, z:

- 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. Polkomtel ponosi odpowiedzialność, na zasadach opisanych w § 16, za brak dostarczenia Dostępu do Hejt Alert w terminie oraz jego brak zgodności z niniejszym paragrafem. 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 [www.stophejt.pl/regulamin-hejt-alert](http://www.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. Tama Pomorzańska 1, 70-030 Szczecin. b) na adres e-mail: [pomoc@locon.pl](mailto: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 Dostawcę Hejt Alert, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.

### § 10 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, regul Ochrony w sieci, 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. połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie,
  - c. połączenia przychodzące z numerów o podwyższonej opłacie.
5. Podczas wyrażenia zgody na lokalizację zgodnie z postanowieniami § 12 Osoba lokalizowana potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz jego akceptację.
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 <http://www.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 <http://www.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 <http://www.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 świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel, właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, 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. 10-13 powyżej.
13. Aplikacja mobilna jest dostępna z opisem 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 telekomunikacyjnych,
  - c. dokonania cesji przez Użytkownika Usługi umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

17. Korzystanie z Usługi może wymagać wykorzystania odbiornika sygnału satelitarne GPS. W takiej sytuacji wymagana jest od Użytkownika lub Osoby lokalizowanej zgoda na wyznaczenie 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](http://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 <http://www.gdziejestbliski.pl/> oraz [www.plus.pl/bliski](http://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 roamingowym Abonenta.
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://www.gdziejestdziecko.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 najnowszą wersją jednej z następujących przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge. Dokładne wymagania ujęte są na stronie <https://link.gdziejestbliski.pl/wspierane-przegladarki>

## § 11 AKTYWACJA I DEZAKTYWACJA USŁUGI

1. Aktywacji Usługi dla danego Numeru MSISDN można dokonać 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. Aktywacja Usługi jest potwierdzana Użytkownikowi przez dostarczenie na numer MSISDN, dla którego dokonano aktywacji, bezpłatnej wiadomości SMS z informacją o aktywacji.
2. Dezaktywacji Usługi można dokonać w jeden z następujących sposobów:
  - a. za pośrednictwem Aplikacji mobilnej,
  - b. za pośrednictwem Serwisu,
  - c. w punkcie sprzedaży Polkomtel,
  - d. w drodze kontaktu telefonicznego z Działem Obsługi Klienta sieci Plus dzwoniąc pod numer 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora),
  - e. w drodze kontaktu telefonicznego z Działem Reklamacji i Wsparcia Locon: 91 887 10 01 (numer stacjonarny w strefie szczytów, opłata wg taryfy operatora),
  - f. poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na numer 8082 o treści:
    - i. STOP STD dla Pakietu Standard,
    - ii. STOP HEJT dla Pakietu Stop hejt,
    - iii. STOP PRE dla Pakietu Premium,
    - iv. STOP GPS dla Pakietu Urządzenie GPS
 lub STOP dla wszystkich wariantów Usługi (Standard/Stop Hejt/Premium/Bezpieczna Rodzina/Urządzenie GPS).
 Dezaktywacja Usługi jest potwierdzana Użytkownikowi przez dostarczenie na numer MSISDN, dla którego dokonano dezaktywacji, bezpłatnej wiadomości SMS z informacją o dezaktywacji.
3. Aktywacji 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.

4. Użytkownicy opisani w ust. 3. niniejszego paragrafu otrzymają bezpłatny SMS z informacją o wyłączeniu Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski.
5. Użytkownik Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski, który nie aktywuje Usługi jak to opisano w ust. 1 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.
6. Aktywacja jednego z wariantów Usługi w sytuacji, kiedy Użytkownik ma aktywny inny wariant Usługi, spowoduje automatyczną dezaktywację poprzednio aktywnego wariantu Usługi z końcem okresu rozliczeniowego i jednoczesną aktywację nowo wybranego wariantu Usługi.
7. Aktywacja Usługi następuje w przeciagu maksymalnie 24 godzin od momentu dokonania jednej z czynności opisanej w ust.1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem, że w przypadku aktywacji Usługi w punkcie sprzedaży Polkomtel aktywacja nastąpi maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych.
8. Usługa będzie świadczona na rzecz Użytkownika od momentu aktywacji Usługi, do końca Okresu rozliczeniowego, w którym doszło do jej dezaktywacji przez Użytkownika zgodnie z ust. 2. 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.
9. Przy aktywacji Usługi po raz pierwszy dla danego numeru MSISDN, Polkomtel zapewni Użytkownikom Usługi możliwość bezpłatnego wypróbowania Usługi, w wariantcie wybranym przez Abonenta, przez 1 pełny cykl rozliczeniowy rozpoczynające się w momencie aktywacji wybranego wariantu. Po upływie darmowego okresu, o ile Użytkownik nie dokona dezaktywacji, Usługa w wybranym wariantcie będzie płatna i przedłużana o kolejne miesięczne okresy zgodnie z ust. 8 powyżej-
10. W przypadku dezaktywacji Usługi, opłata za Usługę naliczana jest za cały miesięczny okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło wyłączenie Usługi i nie podlega zwrotowi.
11. W przypadku, gdy Użytkownik Usługi dezaktywuje i ponownie aktywuje Usługę opłata abonamentowa za Usługę zostanie pobrana zgodnie z § 3 ust.3.
12. Aktywacja i dezaktywacja Usługi następują bez dodatkowych opłat.
13. Po dezaktywacji Usługi Użytkownik Usługi posiada dostęp do Usługi jedynie do końca miesięcznego okresu rozliczeniowego w którym nastąpiła dezaktywacja Usługi.
14. 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. 15 niniejszego paragrafu.
15. Użytkownik może usunąć Konto Użytkownika ze skutkiem natychmiastowym poprzez zalogowanie się w Serwisie lub Aplikacji monitorującej i wybranie, a następnie potwierdzenie opcji "Usuń konto".

#### **§ 12 UDZIELENIE ZGODY NA LOKALIZACJĘ. INFORMACJA O PRZETWARZANYCH DANYCH O LOKALIZACJI.**

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.
2. Na 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 dwóch bezpłatnych wiadomości SMS z Urządzenia Mobilnego Osoby lokalizowanej:
  - a. pierwszej 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,
  - b. oraz drugiej o treści "ZGODA" na numer 8099.
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 § 13 ust. 1 lub § 13 ust. 2.
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 drugiego 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 przekazuje 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 jest uprawniony do przekazywania Polkomtel do przetwarzania 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 wzorców korzystania (profilowanie) z 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, jednak treści wiadomości pozostaną niedostępne. Użytkownik oświadcza, że w wymaganych prawem przypadkach posiada stosowną zgodę Dziecka, którego dane osobowe oraz inne dotyczące go informacje przekazuje do przetwarzania, a także że powyższe działania nie naruszają żadnych przepisów prawa oraz

nie naruszają dóbr osobistych osób trzecich, i zobowiązuje się, w przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich w powyższym zakresie, do zwolnienia Polkomtel z wszelkiej odpowiedzialności.

12. Użytkownik oświadcza i zobowiązuje się, że do danych, o których mowa w ust. 11, udostępnionych przez Polkomtel Uczestnikowi w ramach Usługi, będzie miał dostęp wyłącznie Użytkownik.
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 wyraźnej 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 naruszałoby 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 Chron w sieci oraz Stop Hejt zostaje automatycznie wyłączona i ponowna jej aktywacja nie jest już możliwa.
15. Wyrażenie zgody na lokalizację jest dobrowolne, ale konieczne do korzystania z Usługi.
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 i nie stanowi zgody na inne usługi lokalizacyjne.
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.

### § 13 WYCOFANIE ZGODY NA LOKALIZACJĘ

1. Całkowite wycofanie zgody na lokalizację, udzielonej przez Osobę lokalizowaną zgodnie z § 12 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 „Chron 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 zgodny na lokalizację dla Urządzenia GPS przez Osobę lokalizowaną, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia ze swojego konta tego urządzenia.

### § 14 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.

### § 15 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 wykraczający poza dozwolony użytek.

### § 16 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

15. 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.
16. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
17. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania Polkomtel do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 17. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niej odstąpić.

18. 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.
19. W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w § 17.
20. 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.
21. 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.
22. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
23. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
24. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
  - c. środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
  - d. Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi.

#### § 17 REKLAMACJE

1. 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 informację o okolicznościach reklamacji, m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
2. 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).
3. 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.
4. 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.
5. 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.

#### § 18 ODSTĄPIENIE

1. 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.
2. 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.
3. W razie odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, umowa o świadczenie Usługi jest uważana za niezawartą.
4. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

#### § 19 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. 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. 4 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. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.gdziejestbliski.pl](http://www.gdziejestbliski.pl), w Aplikacjach mobilnych oraz w siedzibie Polkomtel. Na żądanie Użytkownika Polkomtel prześle Regulamin na podany adres e-mail.
  - 9.

Załącznik nr 1  
Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy

.....  
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, związanych z nr telefonu: .....

-lub na rachunek bankowy o numerze: .....

-lub przekazem pieniężnym na adres: .....

.....  
(miejscowość i data)

.....  
(podpis Użytkownika)

## V. Regulamin usługi TIDAL („Regulamin”)

1. Usługa „TIDAL” jest świadczona przez TIDAL Sp. z o.o. dla Abonentów, w rozumieniu Regulaminów wymienionych w pkt. 2, Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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. 601102601 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)
2. Usługa jest świadczona dla osób fizycznych, w tym prowadzących działalność gospodarczą, będących Abonentami Polkomtel, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel i którzy aktywują Usługę („Abonent”).
3. Polkomtel umożliwia Użytkownikowi złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do serwisu w wybranej wersji TIDAL („Usługa”) na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Opłata za Usługę będzie pobierana raz w okresie rozliczeniowym (30 dni), w zależności od wybranej wersji TIDAL:

- TIDAL w kwocie 21,99 zł brutto
- TIDAL Family w kwocie 34,99 zł brutto
- TIDAL +DJ Extension w kwocie 39,99 zł brutto
- TIDAL Family +DJ Extension w kwocie 59,99 zł brutto

Użytkownik, który aktywuje TIDAL z wykorzystaniem Usługi po raz pierwszy jest zwolniony z opłaty za Usługę przez pierwsze 90 dni od aktywacji („Bezpłatny okres”). Użytkownik, który aktywował wcześniej TIDAL na danym numerze MSISDN, korzystał z Bezpłatnego okresu i dezaktywował TIDAL, nie jest uprawniony do kolejnego Bezpłatnego okresu po ponownej aktywacji TIDAL z wykorzystaniem Usługi na danym numerze MSISDN. Użytkownik w trakcie Bezpłatnego okresu może zmienić aktywowaną wersję TIDAL na inną, jednakże nie wpływa to na wydłużenie pierwotnego Bezpłatnego okresu.

5. Transmisja danych niezbędna do korzystania z usługi „TIDAL” 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. Usługa po upływie Bezpłatnego okresu, zostanie przekształcona w Usługę płatną, o czym Użytkownik zostanie powiadomiony wiadomością SMS na dwa dni przed zakończeniem Bezpłatnego okresu. Usługa na okres płatny przedłuży się w wersji, która była aktywna w dniu zakończenia Bezpłatnego okresu. Oznacza to, że po upływie każdego okresu 30 dni Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejny okres 30 dni, a Użytkownik Usługi zostanie obciążony opłatą określoną w pkt 4 powyżej w zależności od wybranej wersji, przy czym w przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami Simplus/Sami Swoimi Abonentami na Kartę, Abonentami MixPlus, Abonentami PlusMix, Abonentami Mix lub Abonentami 36.6, rozpoczęcie kolejnego okresu 30 dni nastąpi dopiero po obciążeniu jego konta opłatą, o ile na koncie klienta będą dostępne środki na pobranie opłaty, zgodnie z pkt 4 powyżej. W momencie braku środków na koncie Użytkowników Usługi będących Abonentami Simplus/Sami Swoimi Abonentami na Kartę, Abonentami MixPlus, Abonentami PlusMix, Abonentami Mix lub Abonentami 36.6, na przedłużeniu Usługi, Użytkownik może dalej korzystać z usługi przez okres 14 dni. W tym okresie Użytkownik otrzyma 3 wiadomości SMS przypominające o zasileniu konta. W przypadku dokonania zasilenia konta Usługa zostaje przedłużona na kolejny okres 30 dni, jednakże na poczet tych 30 dni zaliczany jest okres 14 dniowy, o którym mowa powyżej, a pobrana opłata pokrywa niezapłacony okres, w którym Użytkownik korzystał z Usługi. Brak dokonania zasilenia konta będzie skutkowało automatyczną dezaktywacją Usługi. W przypadku dokonania zasilenia konta i jednocześnie posiadania innych zaległych płatności, najpierw zostaną pobrane one, a następnie dopiero opłata z tytułu świadczenia Usługi.
7. Niezbędne do skorzystania z Usługi jest posiadanie aktywnej karty SIM, na której działa Usługa Dostępowa (Usługa Dostępowa świadczona jest na rzecz Abonentów Polkomtel na podstawie „Regulaminu Usługi Dostępowej”). 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. Abonenci, którzy mają blokadę świadczenia Usługi Dostępowej mogą skorzystać z Usługi po wyrażeniu zgody na świadczenie Usługi Dostępowej.
8. Przed skorzystaniem z Usługi Użytkownik powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Niniejszy Regulamin jest dostępny w Internecie pod adresem: < [www.plus.pl/tidal](http://www.plus.pl/tidal) i [www.plushbezzlimitu.pl/tidal](http://www.plushbezzlimitu.pl/tidal) > oraz w siedzibie Polkomtel.
9. Usługę można zamówić w następujący sposób:
  - a. **Dla użytkowników telefonów Huawei lub Android lub iOS poprzez wypełnienie zamówienia na stronie internetowej [www.plus.pl/tidal](http://www.plus.pl/tidal) lub [www.plushbezzlimitu.pl/tidal](http://www.plushbezzlimitu.pl/tidal)** Abonent po kliknięciu przycisk „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie, zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto w Usłudze na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter i zalogować się tak utworzonym kontem.
  - b. **Dla użytkowników telefonów Android lub Huawei, którzy pobrali aplikację TIDAL ze sklepu Google Play lub App Gallery** wystarczy po uruchomieniu kliknąć w przycisk „Wypróbuj” i podać numer w celu zamówienia, na który zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter i zalogować się tak utworzonym kontem.
  - c. **Dla użytkowników telefonów Huawei lub Android lub iOS poprzez wypełnienie zamówienia na stronie internetowej <https://offer.tidal.com/plusPI>** w ramach którego Abonent zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter. Następnie należy pobrać aplikację TIDAL ze sklepu App Gallery lub Google Play lub App Store i zalogować się utworzonym kontem. W przypadku dokonania akceptacji warunków płatności i świadczenia poprzez kliknięcie „Zamawiam i płacę”, a niezakończenia konta w TIDAL, Użytkownik zobowiązany jest do przejścia jeszcze raz procesu opisanego powyżej w zależności od sposobu złożenia zamówienia za pierwszym razem, jednakże nie wiąże się to z ponownym pobraniem Opłaty za Usługę. W przypadku nie założenia konta Abonent otrzyma na swój numer telefonu link do ponownej rejestracji (założenia konta w TIDAL) po ukończeniu której będzie mógł zalogować się do usługi i z niej korzystać.
10. Wariant TIDAL można zmienić w następujący sposób:
  - a. **Dla użytkowników telefonów Huawei lub Android lub iOS poprzez ponowne wypełnienie zamówienia na stronie internetowej [www.plus.pl/tidal](http://www.plus.pl/tidal) lub [www.plushbezzlimitu.pl/tidal](http://www.plushbezzlimitu.pl/tidal)** Abonent po kliknięciu przycisk „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie, zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia TIDAL.
  - b. **Na stronie <https://tidal.com/>** po zalogowaniu się i przejściu do zakładki „subskrypcja”. Następnie Użytkownik w celu zmiany wersji TIDAL po kliknięciu w znajdujący się tam link zostanie poproszony o podanie numeru w celu zamówienia, na który zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać. Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia.
11. TIDAL zostanie aktywowany niezwłocznie po kliknięciu „Zamawiam i płacę” i od tego momentu liczony jest 30 dniowy okres rozliczeniowy lub 90 dniowy Bezpłatny okres. O zakupie Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS. Do korzystania z TIDAL niezbędne jest założenie konta na adres e-mail bądź za pomocą serwisów Facebook/Twitter.
12. W przypadku zmiany wersji TIDAL, nowa wersja zostanie aktywowana niezwłocznie po kliknięciu „Zamawiam i płacę”. O zakupie nowej wersji Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS.
13. W przypadku gdy Użytkownik, który korzysta z TIDAL chciałby dołączyć swoje konto do TIDAL Family, musi najpierw dezaktywować Usługę, którą posiada na swoim koncie, a następnie dopiero może zostać dołączony do konta TIDAL Family.
14. Do skorzystania z Bezpłatnego Okresu uprawniony jest również Użytkownik, który w ramach swojego abonamentu posiada bezpłatnie TIDAL i chciałby skorzystać z innej wersji Usługi. Po Okresie Bezpłatnym Usługa zostanie przekształcona w Usługę płatną na zasadach i warunkach opisanych w Regulaminie. W przypadku dokonania dezaktywacji TIDAL, Użytkownik jest uprawniony do dalszego korzystania z TIDAL, który posiadał w ramach swojego abonamentu, pod warunkiem, iż nadal znajduje się w okresie uprawniającym go do bezpłatnego korzystania.
15. Przy zmianie wersji TIDAL w okresie, podczas którego naliczane są opłaty, rozliczenie następuje zgodnie z zasadami:

- a. W przypadku aktywowania droższej wersji TIDAL w trakcie 30 dniowego okresu rozliczeniowego, bieżące opłaty zostaną rozliczone proporcjonalnie do okresu korzystania z tańszej wersji TIDAL, a pozostała kwota zostanie zaliczona na poczet nowej, droższej wersji TIDAL, proporcjonalnie do liczby dni i pozostałych środków (z zaokrągleniem do pełnych dni). Po upływie tego okresu, TIDAL będzie automatycznie się odnawiał na 30 dniowe okresy rozliczeniowe w droższej wersji.
- b. W przypadku aktywowania tańszej wersji TIDAL w trakcie 30 dniowego okresu rozliczeniowego, bieżące opłaty zostaną rozliczone proporcjonalnie do okresu korzystania z droższej wersji TIDAL, a pozostała kwota zostanie zaliczona na poczet nowej, tańszej wersji TIDAL, proporcjonalnie do liczby dni i pozostałych środków (z zaokrągleniem do pełnych dni). Po upływie tego okresu, TIDAL będzie automatycznie się odnawiał na 30 dniowe okresy rozliczeniowe w tańszej wersji.
16. W celu dezaktywacji Usługi, Użytkownik musi wysłać SMS o treści DELTIDAL na numer 8071 1. Z chwilą dezaktywacji Użytkownik traci prawo korzystania z TIDAL.
17. Polkomtel jest uprawniony do zaprzestania świadczenia Usługi po poinformowaniu Użytkowników za pośrednictwem wiadomości SMS z 30 dniowym wyprzedzeniem.
18. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
19. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niej odstąpić.
20. Użytkownik może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, 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.
21. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31.
22. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu, jeśli:
  - a. zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 21, 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. 21;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
  - 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. 21, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
23. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 22 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
24. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 22 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
25. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Usługi, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
26. 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 cyfrowej z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika.
27. Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do weryfikacji Użytkownika tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informację o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu
28. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
29. 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.
30. 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.
31. 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.
32. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt. 33-36.
33. 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 Użytkowników;
  - 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.
34. Polkomtel poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 33 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl)
35. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
36. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, Polkomtel poinformuje Użytkowników 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.
37. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 35, 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.
38. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Usługi po poinformowaniu Użytkowników z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.



39. TIDAL jest udostępniona na warunkach określonych w regulaminie „TIDAL - WARUNKI I ZASADY UŻYTKOWANIA”, znajdującym się pod linkiem: <https://tidal.com/terms>, natomiast kwestie danych osobowych reguluje POLITYKA PRYWATNOŚCI FIRMY TIDAL, która udostępniona została pod linkiem: <https://tidal.com/privacy>. TIDAL Sp. z o.o. jest podmiotem odpowiedzialnym za działanie usługi TIDAL, aplikację, jak i treści znajdujące się w niej. Wszelkie reklamacje w zakresie usługi TIDAL powinny być wnoszone do TIDAL Sp. z o.o.

## VI. Regulamin Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All in Streaming

### §1 Postanowienia ogólne

- Regulamin D+ określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel w ramach Pakietu All In Streaming („Pakiet”), świadczonego na zasadach określonych w § 5 Regulaminu Promocji.
- Definicje:
  - Dostęp Disney+ - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - Numer MSISDN - 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, tablecie, routerze lub modemie (urządzeniu telekomunikacyjnym). Numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - Serwis Disney+ - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, aplikację oraz powiązane treści i usługi, 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 The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialny m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) (dalej „Umowa subskrypcji Disney+”).

### § 2 Zasady korzystania

- Dostęp Disney+ jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel na podstawie Regulaminu Promocji.
- Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link do aktywacji Serwisu Disney+, w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
- Korzystanie z Serwisu Disney+ wymaga rejestracji konta Disney+, za pośrednictwem linku aktywacyjnego, o którym mowa w ust. 2 oraz m.in. akceptacji Umowy subskrypcji Disney+. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Disney+.
- Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta Disney+ w Serwisie Disney+ są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębne go administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
- 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.

### § 3 Odpowiedzialność

- Dostawca Serwisu Disney+ ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) oraz aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Disney+ treści audiowizualne.
- Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Disney+ w terminie oraz brak zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+.
- Jeżeli Dostęp Disney+, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Disney+ niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
- Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Disney+, jeżeli:
  - Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Disney+, lub
  - Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Disney+ miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
- W przypadku, świadczenia Dostępu Disney+ w sposób niezgodny z Regulaminem D+, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Disney+ do zgodności z Regulaminem D+ w trybie reklamacji określonym w § 4.
- Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 5, doprowadzenie do zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Disney+ do zgodności z Regulaminem D+ zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - brak zgodności z Regulaminem D+ nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Disney+ do zgodności z Regulaminem D+ zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - brak zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - o oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 5, wyraźnie wynika, że Dostęp Disney+ nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem D+ w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
- W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 6 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
- Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem D+ jest nieistotny.
- Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem D+, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Disney+ miał być dostarczany.

### § 4 Reklamacje

1. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Disney+ 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.
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
3. 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.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Konsument jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
5. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ 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.

## § 5 postanowienia końcowe

1. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu D+, zgodnie z ust. 2-5.
2. Zmiana Regulaminu D+, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu D+ i konieczności dostosowania Regulaminu D+ w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu D+ do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu Disney+ oraz obsługi Abonenta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Disney+;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Disney+;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Disney+;
  - 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.
3. Polkomtel poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.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 D+, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Polkomtel poinformuje Abonenta 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 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 jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Disney+ po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
7. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Serwisu Disney+, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Serwisu Disney+, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą Serwisu Disney+ tj. The Walt Disney Company (Benelux) BV.
8. Pozostałe warunki świadczenia Serwisu Disney+ zostały opisane przez The Walt Disney Company (Benelux) BV w Umowie subskrypcji Disney+ dostępnej pod linkiem [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com). W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienioną Umową subskrypcji Disney+, a niniejszym Regulaminem D+, pierwszeństwo ma Regulamin D+.

## VII. Regulamin Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming

### §1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin PBG Plus określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go z wykorzystaniem sieci Polkomtel w ramach Pakietu All In Streaming („Pakiet”), świadczonego na zasadach określonych w § 5 Regulamin Promocji.
2. Definicje:
  - a. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest przez Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - b. Numer MSISDN - 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, tablecie, routerze lub modemie (urządzeniu telekomunikacyjnym). Numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - c. Serwis Polsat Box Go - to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację oraz powiązane treści i usługi; 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 (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych; e -mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl).

## § 2 Zasady korzystania

1. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel na podstawie Regulaminu Promocji.
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 Plus w Serwisie Polsat Box Go, wymaga:
  - a. posiadania konta w Serwisie Polsat Box Go, które powiązane jest z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust.1,
  - b. akceptacji warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go.
4. Abonentowi, który w momencie zawarcia Umowy wraz z Pakietem albo złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji Pakietu w trakcie trwania Umowy nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link umożliwiający założenie konta. W celu założenia konta należy postępować zgodnie z otrzymaną instrukcją.
5. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wraz z Pakietem albo złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji Pakietu w trakcie trwania Umowy, posiada już w Serwisie Polsat Box Go konto powiązane z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 1, otrzyma automatycznie dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus. Aby móc z niego korzystać, konieczne będzie zalogowanie się w Serwisie Polsat Box Go danymi do konta powiązanego z numerem telefonu, o którym mowa w ust. 1.
6. Abonent, może korzystać z pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go tylko na koncie z powiązaniem numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 1.
7. Informacje o Dostępie do pakietu Polsat Box Go Plus Abonent może znaleźć na stronie [www.plus.pl/pakiet-All-In-Streaming](http://www.plus.pl/pakiet-All-In-Streaming).
8. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Polsat Box Go są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
9. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus 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.

## § 3 Odpowiedzialność

1. Dostawca Serwisu Polsat Box Go ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl) oraz aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Polsat Box Go treści audiowizualne.
2. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w terminie oraz brak zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus
3. Jeżeli Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
4. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
5. W przypadku, świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w sposób niezgodny z Regulaminem PBG Plus., Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus. do zgodności z Regulaminem PBG Plus w trybie reklamacji określonym w § 4.
6. Abonent 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 Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus. jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus do zgodności z Regulaminem PBG Plus zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - c. brak zgodności z Regulaminem PBG Plus nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus do zgodności z Regulaminem PBG Plus zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - d. brak zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus 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 Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem PBG Plus 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 proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
8. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem PBG Plus jest nieistotny.
9. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem PBG Plus Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus miał być dostarczany.

## § 4 Reklamacje

1. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus 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.
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
3. 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.
4. 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.
5. komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.

- Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus 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.

## § 5 Postanowienia końcowe

- Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu PBG Plus, zgodnie z ust. 2-5.
- Zmiana Regulaminu PBG Plus, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu PBG Plus i konieczności dostosowania Regulaminu PBG Plus w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu PBG Plus do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - usprawnienie działania Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus oraz obsługi Abonenta;
  - zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia do pakietu Polsat Box Go Plus;
  - przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus;
  - zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus;
  - zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
- Polkomtel poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
- W przypadku zmiany Regulaminu PBG Plus, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
- zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
- Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, 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.
- Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
- W kwestiach dotyczących funkcjonalności Serwisu Polsat Box Go, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Serwisu Polsat Box Go, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą Serwisu Polsat Box Go, tj. Cyfrowy Polsat.
- Pozostałe warunki świadczenia Serwisu Polsat Box Go, zostały opisane przez Cyfrowy Polsat w ramach warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go dostępnych na [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl). W przypadku rozbieżności pomiędzy wskazanymi warunkami świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go, a niniejszym Regulaminem PBG Plus, pierwszeństwo ma Regulamin PBG Plus.

## VIII. Regulamin Dostępu Max w ramach Pakietu All in Streaming

### § 1 Postanowienia ogólne

- Regulamin Max określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do Serwisu Max z wykorzystaniem sieci Polkomtel w ramach Pakietu All In Streaming („Pakiet”), świadczonego na zasadach określonych w § 5 Regulaminu Promocji.
- Definicje:
  - Dostęp Max - - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Max z wykorzystaniem sieci Polkomtel; Dostęp Max przez czas oznaczony umową (np. do 12 lub 24 miesięcy w zależności od zawartej umowy) obejmuje dostęp do pakietu Premium, po czasie oznaczonym umową albo w przypadku aktywacji wersji podstawowej (usługa cykliczna na czas nieokreślony) do pakietu Standard; usługa jest świadczona przez Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - Numer MSISDN - 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, tablecie, routerze lub modemie (urządzeniu telekomunikacyjnym). Numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - Serwis Max - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.max.com>, aplikację oraz powiązane treści i usługi, 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). HBO Europe s.r.o. jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu Max określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne pod adresem [www.max.com](http://www.max.com) (dalej Warunki korzystania).

### § 2 Zasady korzystania

- Dostęp Max jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel na podstawie Regulaminu Promocji.
- Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link do aktywacji Serwisu Max w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
- Korzystanie z Serwisu Max wymaga rejestracji konta Max, za pośrednictwem linku aktywacyjnego, o którym mowa w ust. 2 oraz m.in. akceptacji Warunków korzystania Max. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Max.

4. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta Max w Serwisie Max są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
5. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu 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.

### § 3 Odpowiedzialność

1. Dostawca Serwisu Max ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.max.com](http://www.max.com) oraz dedykowanej aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Max treści audiowizualne.
2. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem Max.
3. Jeżeli Dostęp Max, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
4. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Max, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Max, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Max miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
5. W przypadku, świadczenia Dostępu Max w sposób niezgodny z Regulaminem Max, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Max do zgodności z Regulaminem Max w trybie reklamacji określonym w § 4.
6. Abonent 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 Dostępu Max z Regulaminem Max jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Max do zgodności z Regulaminem Max zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - c. brak zgodności z Regulaminem Max nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Max do zgodności z Regulaminem Max zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - d. brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem Max 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 Dostęp Max nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem Max 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 proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
8. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem Max jest nieistotny.
9. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Max, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Max miał być dostarczany.

### § 4 Reklamacje

1. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Max podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informację o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
3. 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.
4. 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.
5. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem Max 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

### § 5 Postanowienia końcowe

1. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu Max, zgodnie z ust. 2-5.
2. Zmiana Regulaminu Max, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Max z Regulaminem Max może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu Max i konieczności dostosowania Regulaminu Max w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu Max do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu Max oraz obsługi Abonenta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Max;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Max;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Max;
  - 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.
3. Polkomtel poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi w 30 dniowym wyprzedzeniu, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
4. W przypadku zmiany Regulaminu Max, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Polkomtel poinformuje Abonenta o tej zmianie i terminie jej dokonania w 30 dniowym wyprzedzeniu 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 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 jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Max po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
7. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Serwisu Max, rodzaju dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Serwisu Max, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą Serwisu Max tj. HBO Europe s.r.o.
8. Pozostałe warunki świadczenia Serwisu Max zostały opisane przez w Warunkach korzystania dostępnych pod linkiem [www.max.com](http://www.max.com). W przypadku rozbieżności pomiędzy Warunkami korzystania, a niniejszym Regulaminem Max, pierwszeństwo ma Regulamin Max.

## IX. REGULAMIN USŁUGI NAWIGACJA PLUS

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi Nawigacja Plus, 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, tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail do kontaktu: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), dalej „**Polkomtel**”.
2. Usługa Nawigacja Plus jest świadczona osobom fizycznym, w tym prowadzącym działalność gospodarczą, będącym Abonentami, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel w ramach oferty abonamentowej, przedpłaconej (prepaid) albo mix.

### § 2 Definicje

1. **Aplikacja** – oprogramowanie pod nazwą Nawigacja Plus, udostępniane Użytkownikowi Usługi, instalowane w pamięci Urządzenia Mobilnego, służące do korzystania z Usługi Nawigacja Plus i stanowiące jego element.
2. **Sklep** - internetowy sklep, służący w szczególności do dystrybucji utworów muzycznych i filmowych, e-booków oraz oprogramowania, tj. Google Play (dla systemu operacyjnego Android), App Store (dla systemu operacyjnego iOS).
3. **Lokalizator** – urządzenie o wysokiej precyzji będące odbiornikiem sygnału satelitarne, wspomagające korzystanie z systemu lokalizacji satelitarnej, w szczególności odbiornik sygnału GPS; wysoka precyzja Lokalizatora jest konieczna do prawidłowego działania niektórych funkcji Aplikacji.
4. **Dane przeciężeń** – informacja uzyskana z akcelerometru i żyroskopu Urządzenia Mobilnego zawierająca dane o przyspieszeniu i położeniu Urządzenia Mobilnego w przestrzeni.
5. **Dane o zdarzeniach drogowych** – dodatkowe dane wprowadzane dobrowolnie przez Użytkownika obejmujące informacje o: wystąpieniu zdarzenia drogowego, czasie i lokalizacji zdarzenia drogowego, opisie zdarzenia drogowego, typie zdarzenia drogowego, konsekwencjach zdarzenia drogowego, które miało miejsce.
6. **Mapy** - dane kartograficzne i inne dane w postaci elektronicznej (w tym mapy pod nazwą „Mapa Polski”; lub „Mapa Europy”), pobierane przez Użytkownika Usługi za pośrednictwem transmisji danych, w ramach korzystania z Usługi Nawigacja Plus i tymczasowo przechowywane w pamięci Urządzenia Mobilnego Użytkownika Usługi. Mapa Europy obejmuje kraje: Albania, Austria, Belgia, Bośnia-Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Republika Czech, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Islandia, Irlandia, Włochy, Łotwa, Litwa, Luxemburg, Macedonia, Malta, Mołdawia, Montenegro, Holandia, Norwegia, Portugalia, Rumunia, Serbia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Ukraina, Wielka Brytania.
7. **Numer MSISDN** - numer telefonu Użytkownika Usługi w sieci telekomunikacyjnej Polkomtel, przypisany do Karty SIM/USIM.
8. **Karta SIM/USIM** - karta z mikroprocesorem, udostępniona Użytkownikowi Usługi przez Polkomtel, umożliwiającą mu dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Polkomtel.
9. **Regulamin** - niniejszy dokument, określający zasady korzystania z Usługi Nawigacja Plus.
10. **Usługa Nawigacja Plus („Usługa”)** – usługa świadczona przez Polkomtel umożliwiająca korzystanie przez Użytkowników Usługi z systemu lokalizacji satelitarnej (np. systemu GPS) za pośrednictwem Urządzeń Mobilnych, przy wykorzystaniu Usług Dodatkowych oraz Map i Aplikacji. Usługa Nawigacja Plus występuje w 2 wariantach:
  - Usługa Nawigacja Plus na Polskę („Usługa Mapy Polski”)
  - Usługa Nawigacja Plus na Europę („Usługa Mapy Polski i Europy”)
11. **Usługa Dostępowa** - usługa świadczona przez Polkomtel na rzecz Abonentów na podstawie Regulaminu świadczenia usługi dostępowej dostępnego na [www.plus.pl](http://www.plus.pl)
12. **Urządzenie Mobilne** – urządzenie pozwalające na korzystanie z Usługi Nawigacja Plus świadczonej przez Polkomtel oraz usługi transmisji danych, w szczególności telefon lub tablet, posiadające system operacyjny Android, lub iOS, z zastrzeżeniem, że wraz z upływem czasu i rozwojem usług Sklepu, najnowsze aktualizacje Aplikacji mogą nie być dostępne dla Urządzeń Mobilnych ze starszymi wersjami systemów operacyjnych, ze względu na techniczne ograniczenia.
13. **Usługi Dodatkowe** – dodatkowe w stosunku do Usługi Nawigacja Plus usługi świadczone w oparciu o niniejszy Regulamin. Usługi Dodatkowe są świadczone przez Polkomtel w Aplikacji na rzecz Użytkowników Usługi (w szczególności opcjonalne głosy lektorów nawigacyjnych, dodatek Mapy Europy do aktywnej Usługi Mapy Polski).
14. **Partner Polkomtel** - Telematics Technologies Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy al. Jerozolimskich 181B, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy w Warszawie, wydział XII KRS pod numerem KRS 0000688279, świadcząca usługi związane z korzystaniem z systemu lokalizacji satelitarnej (np. systemu GPS) oraz prowadząca internetowy serwis poświęcony tym usługom, dostępny w domenie <http://naviexpert.pl>, uprawniona do udzielania licencji na korzystanie z Aplikacji i Map, który współpracuje z Polkomtel w zakresie świadczenia Usługi w sposób określony w Regulaminie.
15. **Użytkownik Usługi (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, będąca upoważnionym dysponentem Urządzenia Mobilnego, na którym ma zostać lub jest zainstalowana Aplikacja, oraz będąca Abonentem.

### § 3 Zasady korzystania z Usługi

1. Zawarcie z Polkomtel umowy o świadczenie Usługi następuje w drodze czynności faktycznej poprzez zarejestrowanie się Użytkownika Usługi w Usłudze, za pośrednictwem Aplikacji.
2. Usługa Nawigacja Plus umożliwia korzystanie z systemu lokalizacji satelitarnej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i Europy (w zakresie państw wskazanych w §2 ust. 6) za pośrednictwem Urządzenia Mobilnego, którego dysponentem jest Użytkownik Usługi, pozwalającego na transmisję danych z użyciem dostępnej sieci telekomunikacyjnej oraz przy wykorzystaniu:
  - a. Aplikacji zainstalowanej na Urządzeniu Mobilnym oraz powiązanych z nią Map i Usług Dodatkowych;
  - b. sygnału radiowego przesyłanego przez satelity oraz stacje kontrolne, tworzące system lokalizacji satelitarnej;
  - c. Lokalizatora Użytkownika Usługi;
  - d. usługi transmisji danych świadczonej przez Polkomtel;
  - e. serwerów Partnera Polkomtel.
3. Podstawowe funkcjonalności Usługi Nawigacja Plus zawarte są w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
4. Użytkownik Usługi, korzysta z Usługi Nawigacja Plus, w tym z systemu lokalizacji satelitarnej, Aplikacji oraz Map, w sposób następujący:
  - a. Lokalizator Użytkownika Usługi, za pomocą odebranego z satelitów sygnału radiowego, określa aktualną pozycję geograficzną Użytkownika Usługi, z dokładnością zależną od cech Lokalizatora,
  - b. następnie Lokalizator Użytkownika Usługi przekazuje dane o aktualnej pozycji do Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja (do prawidłowego działania niektórych funkcji Aplikacji m.in. nawigacji, konieczne jest korzystanie z systemu lokalizacji satelitarnej umożliwiającego ustalenie aktualnej pozycji z wysoką precyzją, gdzie błąd w zakresie ustalenia aktualnej pozycji wynosi poniżej 30 metrów, a częstotliwość ustalenia aktualnej pozycji wynosi co najmniej 1 raz na sekundę),
  - c. w dalszej kolejności Aplikacja, zainstalowana na Urządzeniu Mobilnym komunikuje się z serwerem Partnera Polkomtel, w celu pobierania (z użyciem usługi transmisji danych) z serwera pakietu zaktualizowanych Map niezbędnych do korzystania z Usługi Nawigacja Plus.
5. Użytkownik Usługi korzysta z Aplikacji oraz Map także bez wykorzystania systemu lokalizacji satelitarnej oraz Lokalizatora, uruchamiając zainstalowaną Aplikację, w tym Mapy na Urządzeniu Mobilnym. Korzystając z Aplikacji oraz Map w ten sposób, Użytkownik Usługi może skorzystać między innymi z następujących funkcji Aplikacji:
  - a. pobieranie oraz przeglądanie Map, w tym lokalizowanie adresu lub interesującego punktu (Point of Interest - POI),
  - b. układanie trasy przejazdu.
6. Aktywowanie Usługi Nawigacja Plus oraz Usług Dodatkowych może nie być możliwe, jeśli Użytkownik Usługi ma zablokowaną jedną z poniższych możliwości:
  - a. Usługę Dostępową;
  - b. połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie,
  - c. połączenia przychodzące z numerów o podwyższonej opłacie.
7. Jeśli Użytkownik Usługi aktywował Usługę Nawigacja Plus lub Usługę Dodatkową i po dokonaniu aktywacji zablokował Usługę Dostępową, połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów, Usługa Nawigacja Plus jest aktywna do końca okresu rozliczeniowego i nie ulegnie przedłużeniu.
8. W celu zainstalowania Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym, Użytkownik Usługi pobiera Aplikację z Sklepu.
9. Użytkownik Usługi może zainstalować Aplikację na Urządzeniu Mobilnym postępując zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Mobilnego w trakcie instalacji. Pobranie, a następnie instalacja Aplikacji powoduje uruchomienie transmisji danych, płatnej zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel, właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Użytkownik Usługi. Aplikację można pobrać przez sieć WiFi nie wykorzystując usługi transmisji danych świadczonej przez Polkomtel.
10. Aplikacja może być już zainstalowana na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika Usługi i dostępnym w ofercie sprzedażowej Polkomtel. W przypadku dokonanej instalacji nie jest konieczne ponowne pobranie i zainstalowanie Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym.
11. Do korzystania przez Użytkownika Usługi z niektórych funkcji Usługi Nawigacja Plus niezbędne jest posiadanie Lokalizatora, który może być elementem wbudowanym w Urządzenie Mobilne lub urządzeniem zewnętrznym, które Użytkownik Usługi nabywa we własnym zakresie. Lokalizator niezbędny do korzystania z niektórych funkcji Usługi Nawigacja Plus nie jest częścią Aplikacji.
12. Aplikacja jest dostępna z opisem w języku polskim.
13. System lokalizacji satelitarnej, umożliwiający korzystanie z niektórych funkcji Aplikacji, nie jest usługą świadczoną przez Polkomtel (w tym nie jest elementem Usługi Nawigacja Plus) i jest dostarczany przez podmioty trzecie inne niż Polkomtel i Partner Polkomtel.
14. Polkomtel dokłada wszelkich starań, aby dane i informacje dostępne dla Użytkowników Usługi w związku z korzystaniem z usług w ramach Usługi Nawigacja Plus (w tym dostępne w ramach podstawowych funkcjonalności Usługi Nawigacja Plus opisanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu) 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 wykorzystywanego systemu lokalizacji satelitarnej lub sposób jego 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 Nawigacja Plus.
15. Użytkownik Usługi ma obowiązek korzystania z Usługi Nawigacja Plus z wykorzystaniem numeru MSISDN (Karty SIM/USIM), za pośrednictwem, którego aktywowano Usługę. Nie jest dopuszczalne jednoczesne korzystanie przez Użytkownika Usługi z Usługi Nawigacja Plus lub Usług Dodatkowych przy wykorzystaniu dwóch lub więcej Urządzeń Mobilnych.
16. Użytkownik Usługi może dokonać przeniesienia uprawnień do korzystania z Usługi i Usług Dodatkowych, z których aktualnie korzysta, na nowe Urządzenie Mobilne, inne niż Urządzenie Mobilne, za pomocą którego aktywowano Usługę, pod warunkiem przeniesienia Karty SIM/USIM do innego Urządzenia Mobilnego i przeprowadzenia ponownej rejestracji Aplikacji.
17. Polkomtel ma prawo do dezaktywacji Usługi Użytkownikowi Usługi w następujących przypadkach:
  - a. korzystania przez Użytkownika Usługi z Usługi Nawigacja Plus, w tym Map lub Aplikacji, w sposób sprzeczny z prawem lub Regulaminem,
  - b. wypowiedzenie Użytkownikowi Usługi umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - c. dokonania cesji przez Użytkownika Usługi umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
18. Po aktywacji Usługi Nawigacja Plus Użytkownik Usługi ma możliwość wykupienia dodatkowo płatnych odpowiednich Usług Dodatkowych dostępnych w Aplikacji.
19. Polkomtel udziela Użytkownikowi Usługi licencji na korzystanie z Aplikacji. Licencja ma charakter niewyłączny. Licencja udzielana jest bez dodatkowych opłat co oznacza, że opłata z tytułu jej udzielenia zawarta jest w opłacie za Usługę Nawigacja Plus.
20. Licencja, o której mowa w powyższym punkcie, udzielana jest na korzystanie z Aplikacji za pośrednictwem jednego Urządzenia Mobilnego.

21. Licencja upoważnia do korzystania z Aplikacji, bez prawa do udzielania sublicencji na następujących polach eksploatacji:
  - a. przechowywanie w pamięci jednego Urządzenia Mobilnego,
  - b. wyświetlanie w jednym Urządzeniu Mobilnym,
  - c. tymczasowe zwielokrotnienie w pamięci Urządzenia Mobilnego, niezbędne do korzystania z Usługi Nawigacja Plus
22. Zabronione są jakiegokolwiek działania Użytkowników Usługi związane z:
  - a. badaniem i testowaniem funkcjonowania Usługi Nawigacja Plus lub Aplikacji w celu poznania ich idei i zasad funkcjonowania,
  - b. samodzielną modyfikacją programistyczną Aplikacji,
  - c. wyodrębnieniem ich części składowych, a także jakimkolwiek ich modyfikowaniem, dekompilacją i deasemblacją oraz ich użytkowaniem w oderwaniu od Usługi Nawigacja Plus,
  - d. uzyskiwaniem informacji, w sposób inny niż od Polkomtel, o wewnętrznej strukturze lub zasadach działania Usługi Nawigacja Plus,
  - e. pobieraniem Aplikacji z innego serwera aniżeli serwer Polkomtel lub serwer wskazany przez Polkomtel na stronie internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja),
  - f. korzystaniem z Usług Dodatkowych przy wykorzystaniu Aplikacji pobranej z innego źródła aniżeli serwer Polkomtel lub serwer wskazany przez Polkomtel na stronie internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja),
  - g. korzystaniem z Usługi Nawigacja Plus lub Usług Dodatkowych bez uprzedniego uiszczenia właściwej opłaty,
  - h. korzystaniem z Usługi Nawigacja Plus lub Usług Dodatkowych niezgodnie z Regulaminem, w tym wskutek podjęcia działań zakazanych Regulaminem lub obowiązującym prawem.
23. Naruszenie przez Użytkownika zasad licencji uprawnia Polkomtel do dezaktywacji Usługi lub Usług Dodatkowych.

#### § 4 Aktywacja i dezaktywacja Usługi Nawigacja Plus

1. Aktywacja Usługi Nawigacja Plus dla danego Numeru MSISDN jest możliwa:
  - a. w ramach Aplikacji,
  - b. w Punkcie sprzedaży Plus,
  - c. przez iPlus (serwis dla Abonentów Plus),
  - d. poprzez wysłanie wskazanej treści SMS na numer 2601 (wysyłka SMS bezpłatna) dla:
    - Nawigacja Plus na Polskę: AKT.NAWIPL
    - Nawigacja Plus na Europę: AKT.NAWIEU.
2. Aktywacja Usługi jest potwierdzana Użytkownikowi przez dostarczenie na Numer MSISDN, dla którego dokonano aktywacji, bezpłatnej wiadomości SMS z informacją o aktywacji.
3. Abonent może dezaktywować usługę Nawigacja Plus w dowolnym momencie:
  - a. w ramach Aplikacji,
  - b. w Punkcie sprzedaży Plus,
  - c. przez iPlus (serwis dla Abonentów Plus),
  - d. poprzez wysłanie wybranej treści SMS na numer 2601 (wysyłka SMS bezpłatna) dla:
    - Nawigacja Plus na Polskę: DEZ.NAWIPL
    - Nawigacja Plus na Europę: DEZ.NAWIEU
4. Dezaktywacja Usługi jest potwierdzana Użytkownikowi przez dostarczenie na Numer MSISDN, dla którego dokonano dezaktywacji, bezpłatnej wiadomości SMS z informacją o dezaktywacji.
5. Aktywacja jednego z wariantów Usługi opisanej w §2 ust. 10 w sytuacji, kiedy Użytkownik ma aktywny inny wariant Usługi spowoduje dezaktywację poprzednio aktywnego wariantu Usługi z końcem okresu rozliczeniowego i aktywację nowego wariantu Usługi.
6. Aktywacja Usługi następuje w przeciągu maksymalnie 1 godziny od momentu dokonania jednej z czynności opisanej w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem, że w przypadku aktywacji Usługi w punkcie sprzedaży Polkomtel aktywacja nastąpi maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych.
7. Usługa będzie świadczona na rzecz Użytkownika Usługi do końca okresu rozliczeniowego, w którym została zlecona jej dezaktywacja przez Użytkownika zgodnie z § 4 ust. 3. Powyższe oznacza, że po upływie każdego okresu 30 dni Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejny okres 30 dni, a Użytkownik Usługi zostanie obciążony opłatą określoną w § 5 ust. 3, przy czym w przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami usług telekomunikacyjnych w ramach oferty przedpłaconej (prepaid) albo mix, rozpoczęcie kolejnego okresu 30 dni nastąpi dopiero po obciążeniu jego konta opłatą, zgodnie z § 5 ust. 3. Blokada Usługi Dostępowej nie ma wpływu na Usługi o charakterze ciąglem aktywowane przed dokonaniem tej blokady, w takim wypadku Usługa będzie świadczona w sposób ciągły do momentu jej dezaktywacji.
8. Przy aktywacji Usługi po raz pierwszy dla danego numeru MSISDN, Polkomtel zapewnia Użytkownikom Usługi możliwość bezpłatnego wypróbowania Usługi:
  - a. dla Usługi Mapy Polski przez 30 dni (rozumiane jako 720 godzin) rozpoczynające się w momencie aktywacji Usługi Mapy Polski i kończące się po 30 dniach o tej samej godzinie, o której aktywowano Usługę Mapy Polski.
  - b. dla Usługi Mapy Polski i Europy przez 30 dni (rozumiane jako 720 godzin) rozpoczynające się w momencie aktywacji Usługi Mapy Polski i Europy i kończące się po 30 dniach o tej samej godzinie, o której aktywowano Usługę mapy Polski i Europy.
 Po upływie darmowego okresu, o ile Użytkownik Usługi nie dokona jej dezaktywacji, Usługa będzie płatna i przedłużana o kolejne 30 dniowe okresy zgodnie z ust. 7 powyżej.
9. W przypadku, gdy Użytkownik Usługi dezaktywuje i ponownie aktywuje Usługę, opłata abonamentowa za Usługę zostanie pobrana zgodnie z § 5 ust. 3.
10. Aktywacja i dezaktywacja Usługi następuje bez dodatkowych opłat.

#### § 5 Opłaty za Usługę

1. Aktywacja lub dezaktywacja Usługi nie podlega dodatkowej opłacie poza 30-dniową opłatą za Usługę, za wyjątkiem ust. 2 poniżej.
2. W przypadku aktywacji lub dezaktywacji Usługi w roamingu międzynarodowym, Użytkownik Usługi ponosi opłatę za odebranie wiadomości SMS zgodnie z Cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Plus właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Użytkownik Usługi.
3. Opłata za korzystanie z Usługi jest pobierana z góry za cały okres rozliczeniowy wynoszący 30 dni (rozumiane jako 720 godzin) i wynosi:
  - a. za Usługę Nawigacja Plus na Polskę : 13,99 zł brutto (słownie: trzynaście złotych i dziewięćdziesiąt dziewięć groszy )
  - b. za Usługę Nawigacja Plus na Europę: 15,99 zł brutto (słownie: piętnaście złotych i dziewięćdziesiąt dziewięć groszy)



4. W przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami opłata za korzystanie z Usługi zostanie zawarta w fakturze VAT obejmującej opłaty za korzystanie z usług telekomunikacyjnych w sieci Plus.
5. W przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami usług telekomunikacyjnych w ramach oferty przedpłaconej (prepaid) albo mix, warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie dodatniej wartości konta, w rozumieniu odpowiednich regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych, w wysokości umożliwiającej pobranie opłaty, opisaną w ust. 2 powyżej. W przypadku, gdy wartość konta Użytkownika Usługi, o którym mowa powyżej jest mniejsza niż opłata określona w ust. 2 powyżej.
6. Opłaty za Usługi dodatkowe:
  - a. głosy lektorów nawigacyjnych: 4,92 zł z VAT
  - b. dodatek Mapy Europy do aktywnej Usługi Mapy Polski: 12,30 zł z VAT/30 dni
7. W przypadku wykupienia dostępu do Usługi Użytkownik ma możliwość korzystania z usługi Mój Styl Jazdy, o której mowa w § 6, bez dodatkowych opłat.
8. Korzystanie z Aplikacji wymaga połączenia z Internetem i wiąże się z koniecznością uiszczania opłat za transmisję danych zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel, właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Użytkownik Usługi.
9. W przypadku Użytkowników Usługi korzystających z taryf/promocyjnych planów cenowych, w których prędkość transmisji danych jest obniżana po wykorzystaniu w danym Okresie rozliczeniowym pakietu danych lub po przekroczeniu limitu ilości danych wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, prędkość transmisji danych, o której mowa w ust. 8 powyżej również ulegnie obniżeniu.
10. Polkomtel może jednorazowo, okresowo lub na stałe obniżyć wybranym Użytkownikom Usługi opłatę za korzystanie z Usługi, o której mowa w ust. 2 powyżej, np. w ramach akcji promocyjnych, konkursów. Szczegółowe zasady zmiany opłat będą regulowane w odrębnym regulaminie.

#### **§ 6 Usługa Mój Styl Jazdy**

1. W przypadku wykupienia dostępu do Usługi dodatkowej, Użytkownik ma możliwość korzystania z dodatkowej usługi Mój Styl Jazdy, która opiera się na pobieraniu i zapamiętywaniu w systemie personalizowanych, jawnych danych o Lokalizacji GPS Użytkownika, Danych o zdarzeniach drogowych, Danych przeciężeń Urzędnia Mobilnego Użytkownika, wzbogacając funkcje Aplikacji o:
  - dostęp Użytkowników do oceny swoich zachowań jako kierowców tj. stylu jazdy,
  - dostęp Użytkowników do wskazówek dotyczących możliwości udoskonalenia swojego stylu jazdy,
  - dostęp Użytkowników do historii swoich tras, ich przebiegu i oceny swoich zachowań jako kierowców tj. stylu jazdy,
  - dostęp Użytkowników do analizy okoliczności zdarzenia drogowego z uwzględnieniem Danych o zdarzeniach drogowych podanych przez Użytkownika.
2. Możliwość korzystania z usługi Mój styl jazdy opiera się o wyrażoną przez Użytkownika zgodę na przetwarzanie danych osobowych szczególnej kategorii (zgodnie z art. 9 ust. 2 lit. a RODO) dotyczących stylu jazdy Użytkownika. Zgoda może zostać w każdej chwili cofnięta, co uniemożliwi jednak dalsze korzystanie z usługi Mój styl jazdy przez Użytkownika i skutkuje usunięciem danych Użytkownika w Aplikacji.
3. Do prawidłowego działania usługi Mój Styl Jazdy konieczne jest włączenie w opcjach Aplikacji funkcji o nazwie Mój styl jazdy, znajdującej się w menu Moje zgody i umożliwiającej wysyłanie danych o Lokalizacji GPS Użytkownika, Danych o zdarzeniach drogowych, Danych przeciężeń Urzędnia Mobilnego Użytkownika do Systemu.
4. Zbieranie danych, o których mowa w ust. 1 powyżej odbywa się w sposób umożliwiający ich skojarzenie z numerem MSISDN karty SIM używanej przez Użytkownika w Urzędzeniu Mobilnym, na którym zainstalowana jest Aplikacja.
5. Dane, o których mowa w ust. 1 powyżej nie będą przez Usługodawcę nigdzie upubliczniane ani przekazywane podmiotom trzecim, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
6. Dane, o których mowa w ust. 1 powyżej mogą być przez Usługodawcę przekazane uprawnionym organom na podstawie art. 180 d Prawa Telekomunikacyjnego oraz art. 218 § 1 Kodeksu Postępowania Karnego.

#### **§ 7 Usługa Moje Community Traffic**

1. W przypadku wykupienia dostępu do Usługi, Użytkownik ma możliwość korzystania z dodatkowej usługi Moje Community Traffic, która opiera się na przetwarzaniu danych o lokalizacji GPS Użytkownika w celu lepszego oszacowania czasu trwania podróży.
2. Możliwość korzystania z usługi Moje Community Traffic opiera się o wyrażoną przez Użytkownika zgodę na przetwarzanie danych o lokalizacji GPS Użytkownika. Zgoda może zostać w każdej chwili cofnięta, co uniemożliwi jednak dalsze korzystanie z usługi Moje Community Traffic przez Użytkownika i skutkuje usunięciem tych danych Użytkownika.
3. Do prawidłowego działania usługi Moje Community Traffic konieczne jest włączenie w opcjach Aplikacji funkcji o nazwie moje Community Traffic, znajdującej się w menu Moje zgody i umożliwiającej przetwarzanie danych o lokalizacji GPS Użytkownika.
4. Zbieranie danych, o których mowa w ust. 1 powyżej odbywa się w sposób umożliwiający ich skojarzenie z numerem MSISDN karty SIM używanej przez Użytkownika w Urzędzeniu Mobilnym, na którym zainstalowana jest Aplikacja.
5. Dane, o których mowa w ust. 1 powyżej nie będą przez Usługodawcę nigdzie upubliczniane ani przekazywane podmiotom trzecim, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
6. Dane, o których mowa w ust. 1 powyżej mogą być przez Usługodawcę przekazane uprawnionym organom na podstawie art. 180 d Prawa Telekomunikacyjnego oraz art. 218 § 1 Kodeksu Postępowania Karnego.

#### **§ 8 Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usługi Nawigacja Plus**

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Polkomtel, umożliwiające skorzystanie z Usługi Nawigacja Plus przez Użytkownika Usługi obejmują:

- a. aktualną wersję aplikacji mobilnej Sklepu, za pośrednictwem którego Użytkownik Promocji pobrał Aplikację.
- b. Urządzenie Mobilne poprawnie skonfigurowane i znajdujące się w zasięgu sieci telekomunikacyjnej, którego dysponentem jest Użytkownik Usługi,
- c. Aplikację zainstalowaną na Urzędzeniu Mobilnym, którego dysponentem jest Użytkownik Usługi, Lokalizator znajdujący się w zasięgu systemu lokalizacji satelitarnej oraz wykorzystywany zgodnie z instrukcją Lokalizatora, niezbędny do korzystania z niektórych funkcji Usługi Nawigacja Plus.

#### **§ 9 Prawa i obowiązki Polkomtel i Użytkowników Usługi**

1. Polkomtel świadczy usługi 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 Nawigacja Plus. 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 powiadomienia Użytkowników Usługi o planowanych czynnościach konserwacyjnych, naprawczych oraz związanych z modyfikacją i rozwojem funkcjonalności, za pośrednictwem strony internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja)
3. Autorskie prawa majątkowe do elementów graficznych Aplikacji oraz strony internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja), w tym do logotypu, a także układu i kompozycji tych elementów w Aplikacji oraz strony internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja), przysługują Polkomtel i Partnerowi Polkomtel. Zabronione jest ich wykorzystywanie przez Użytkowników Usługi, za wyjątkiem sytuacji wyraźnie wskazanych w Regulaminie lub za zgodą Polkomtel i Partnera Polkomtel.
4. Użytkownik Usługi nie posiada praw do prezentowania lub innego wykorzystywania Usługi Nawigacja Plus w celach komercyjnych lub wykraczający poza dozwolony użytek.

#### § 10 Dane osobowe

Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Polkomtel sp. z o.o. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych dostępne są na stronie [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja)

#### § 11 Odpowiedzialność

1. Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. utratę przez Użytkownika Usługi danych lub ewentualne szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego korzystania z Urządzenia Mobilnego, nieprawidłowego działania lub wad Urządzeń Mobilnych (w tym Lokalizatora stanowiącego element wbudowany w Urządzenie Mobilne lub moduł zewnętrzny), którymi posługuje się Użytkownik Usługi,
  - b. skutki niepoprawnego działania Aplikacji, błędów na Mapach lub błędów w odczycie Map, wynikających w szczególności z zainstalowania Aplikacji niezgodnie ze wskazówkami Polkomtel lub będących następstwem braku Usługi Nawigacja Plus lub Usług Dodatkowych.
2. Korzystanie z Usługi Nawigacja Plus nie wyłącza po stronie Użytkownika Usługi obowiązku znajomości przepisów Prawa o ruchu drogowym oraz posiadania odpowiednich uprawnień zezwalających na prowadzenie pojazdów. Polkomtel nie jest odpowiedzialny za szkody powstałe w wyniku nieprzestrzegania przez Użytkownika Usługi przepisów ruchu drogowego.
3. Użytkownik Usługi akceptuje fakt, że dokładność informacji generowanych przez Aplikację podczas korzystania z funkcjonalności nawigacji może zależeć od charakteru i rodzaju wprowadzonych przez Użytkownika Usługi danych, służących w szczególności do ustalenia docelowej lokalizacji lub do wytyczenia trasy.
4. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
5. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik Usługi ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w par. 12. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem Usługi terminie, Użytkownik Usługi może od niej odstąpić.
6. Użytkownik Usługi może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
  - b. Użytkownik Usługi i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika Usługi, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
7. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik Usługi może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w par. 12.
8. Użytkownik Usługi może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu jeśli:
  - a. zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 7, 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. 7;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
  - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od niej;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 7, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
9. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 8 Polkomtel dokona tego obniżenia w proporcji do ceny usługi wynikającej z Regulaminem oraz wartości usługi niezgodnej z Regulaminem, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
10. Uprawnienie do odstąpienia od Usługi, o którym mowa w ust. 8 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
11. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Usługi, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
12. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
  - a. środowisko cyfrowe Użytkownika Usługi nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
  - b. Użytkownik Usługi nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi.

#### § 12 Reklamacje

1. Użytkownik Usługi ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do weryfikacji Użytkownika tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Użytkownika Usługi oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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 601 102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
3. 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.
4. 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.

5. Polkomtel może wezwać Użytkownika Usługi do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika Usługi reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik Usługi ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

6.

### § 13 Postanowienia końcowe

1. Użytkownik Usługi musi przez cały okres korzystania z Usługi posiadać status Abonenta usług telekomunikacyjnych Polkomtel w ramach oferty abonamentowej, przedpłaconej (prepaid) albo mix. Utrata statusu, o którym mowa powyżej, równoznaczna jest z utratą prawa korzystania z Usługi. W takim przypadku Użytkownikowi Usługi przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
2. Podczas rejestracji w Usłudze Użytkownik Usługi potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptuje jego treść.
3. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu., zgodnie z ust. 4 – 7.
4. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności usługi z umową 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.
5. Polkomtel poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 4 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl)/Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, Polkomtel poinformuje Użytkowników 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.
7. Jeśli Użytkownik Usługi nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi 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.
8. W przypadku zakończenia świadczenia Usługi Polkomtel poinformuje Użytkownika na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia na trwałym nośniku.
9. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja) w Aplikacji, oraz w punktach obsługi Polkomtel.

1. Rodzaj Klienta	Kod promocji	Dokupowany sprzęt	Kod promocji
<b>Nowy Klient, Konwertujący z ofert na kartę, Konwertujący z oferty MIX</b> dla Klientów spełniających warunki w § 1 pkt. 2 lit. a, b, e	5100006005	Sprzęt na 12 rat	5100006035
		Sprzęt na 25 rat	5100006055
		Sprzęt na 37 rat	5100006075
<b>MNP, MNP z ofert abonamentowych</b> dla Klientów spełniających warunki w § 1 pkt. 2 lit. c i d	5100W26005	Sprzęt na 12 rat	5100W26035
		Sprzęt na 25 rat	5100W26055
		Sprzęt na 37 rat	5100W26075