

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Mix

§ 1. Postanowienia ogólne

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent Mix** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała z POLKOMTEL Umowę,
2. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
3. **Data Aktywacji** - rozpoczęcie świadczenia Usług przez POLKOMTEL na warunkach określonych w Umowie, o którym Abonent Mix zostaje poinformowany za pomocą wiadomości SMS,
4. **ASIG (Automatyczny System Informacji Głosowej)** - system zapowiedzi głosowych, umożliwiający w określonym zakresie automatyczną obsługę połączeń telefonicznych Klientów/Abonentów Mix,
5. **Cennik** - wykaz Usług oraz zestawienie stawek i opłat za Usługi oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy. Cennik dostępny jest w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz na stronie internetowej <http://www.plus.pl/>,
6. **Dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym również dane lokalizacyjne,
7. **Dział Obsługi Klienta** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów Mix w następujący sposób: pisemnie na adres POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, telefonicznie na numer 601102601, w tym poprzez ASIG, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl, faksem na numer 601102602 lub poprzez Plus online,
8. **Karta SIM** - każda karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi Mix w ramach Umowy, umożliwiająca mu za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usług świadczonych przez POLKOMTEL, do której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty numer odblokowujący) oraz zawierająca inne informacje (np. aplikacje dodatkowe); karta SIM stanowi własność POLKOMTEL do momentu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy,

9. **Kaucja** - kwota wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie obowiązywania Umowy w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług i innych należności,

10. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o podpisanie Umowy z POLKOMTEL lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług,

11. **Okres rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usług. Okres rozliczeniowy odpowiada kolejnym miesiącom kalendarzowym obowiązywania Umowy,

12. **Okres ważności dla Usług wychodzących** - okres, w którym Abonent Mix może wykorzystać Wartość konta na Usługi,

13. **Plus online** - dostępna na stronie internetowej <http://www.plus.pl/> aplikacja umożliwiająca w określonym zakresie zarządzanie Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM,

14. **POLKOMTEL** - POLKOMTEL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 02-676, ul. Postępu 3, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 3.510.300.000 zł, Dział Obsługi Klienta: tel. 601102601, e-mail: bok@plus.pl, fax 601102602,

15. **Punkt sprzedaży (obsługi)/lokal przedsiębiorstwa** - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, Punkt obsługi Klientów/Abonentów Mix POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów Mix, w którym oferowane są Usługi,

16. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Mix, stanowiący integralną część Umowy,

17. **Telekarta** - karta zawierająca zabezpieczony Telekod, umożliwiająca Abonentowi Mix dokonywanie Zasilień konta,

18. **Telekod** - kombinacja cyfr umożliwiająca dokonywanie Zasilania konta Abonenta Mix,

19. **Umowa** - zawierana pisemnie umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofercie Mix, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent Mix zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w treści Umowy; integralną część Umowy stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent Mix, określone w Regulaminach Promocji lub regulaminach Usług,

20. **Urządzenie telekomunikacyjne** - telekomunikacyjne urządzenie końcowe przeznaczone do korzystania z Usług,

21. **Usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,

24. **Użycie** - stan wykorzystania przez Abonenta Mix określonej Wartości konta,

25. **Wartość konta** - określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Abonenta Mix na korzystanie z Usług dostępnych dla Abonenta Mix,

26. **Zasilenie konta** - czynność Abonenta Mix polegająca na przekazaniu POLKOMTEL Telekodu lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL i Abonenta Mix w celu zwiększenia Wartości konta.

§ 2. Zawarcie Umowy. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

1. Umowa zostaje zawarta z Klientem, który poda aktualne dane oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL.

2. POLKOMTEL ma prawo odmówić zawarcia Umowy, gdy Klient:

- a. odmawia okazania lub uniemożliwia skopiowanie dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
- b. poda błędne lub nieaktualne dane,
- c. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu POLKOMTEL lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej lub inne podmioty, na podstawie zgody wyrażonej przez Klienta/Abonenta Mix, o ile taka zgoda jest wymagana,
- d. odmawia wpłaty Kaucji, o której mowa w § 11.

§ 3. Zasady umieszczania danych Abonenta Mix w spisach abonentów

1. Dane osobowe Abonenta Mix usług głosowych (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica, miejscowość – w miejscu zamieszkania) mogą być umieszczane w spisie abonentów POLKOMTEL, o ile Abonent Mix wyrazi na to zgodę. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta Mix. Powyższe zgody mogą zostać wycofane w każdym czasie.

2. Za zgodą Abonenta Mix wskazane w ust. 1 dane osobowe mogą być także przekazywane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu ich zamieszczenia w prowadzonych przez nich spisach abonentów. Powyższa zgoda może zostać wycofana w każdym czasie.

3. Dane Abonentów Mix usług głosowych niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba

że udostępnienie danych tych Abonentów Mix narusza ich słuszne interesy.

§ 4. Tajemnica telekomunikacyjna

1. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:

- dane dotyczące użytkownika,
- treść indywidualnych komunikatów,
- Dane transmisyjne,
- dane o lokalizacji,
- dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.

2. POLKOMTEL przetwarza Dane transmisyjne zgodnie z przepisami prawa:

- jeśli dotyczy to Usługi świadczonej użytkownikowi końcowemu albo jest niezbędne do jej wykonania,
- za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane dotyczą,
- gdy jest to niezbędne w celu zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej,
- w celu realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.

3. Dane transmisyjne będą przetwarzane w okresie wynikającym ze wskazanego w ust. 2 celu ich przetwarzania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.

4. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, POLKOMTEL przetwarza dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

5. Abonent Mix ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania dotyczących go danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.

§ 5. Zakres i jakość usług

1. Rodzaje Usług świadczonych przez POLKOMTEL Abonentom Mix są określone w Cenniku. Promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent Mix, są określone w regulaminach promocji lub regulaminach Usług.

2. POLKOMTEL świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi ETSI oraz ITU, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

3. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne.

4. POLKOMTEL umożliwia Abonentowi Mix korzystanie z sieci innych operatorów,

z którymi POLKOMTEL zawarł odrębne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają jest dostępna w Dziale Obsługi Klienta, na stronie internetowej <http://www.plus.pl/> oraz w Punktach sprzedaży (obsługi). W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystanie z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.

5. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Mix, a także zasady rozliczeń, mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.

6. Podczas uzyskiwania przez Abonenta Mix połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL.

7. POLKOMTEL zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.

8. POLKOMTEL zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.

9. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i parametru tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.

10. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie internetowej www.plus.pl/mapa-zasiegu. Wyliczenia wskazane w ust. 7 i 8 powyżej dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie internetowej www.plus.pl/mapa-zasiegu.

11. POLKOMTEL zapewnia jakość połączeń telefonicznych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.

12. POLKOMTEL zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.

13. POLKOMTEL zapewnia skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.

14. POLKOMTEL zapewnia co najmniej 95% połączeń telefonicznych

nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.

15. POLKOMTEL świadczy Abonentowi Mix na terytorium Polski w ramach sieci POLKOMTEL bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.

16. POLKOMTEL w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w sieci POLKOMTEL. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach sieci POLKOMTEL. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, POLKOMTEL uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci POLKOMTEL, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur POLKOMTEL może zmienić sposoby funkcjonowania elementów sieci POLKOMTEL (np. stacji bazowych), dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci POLKOMTEL lub modyfikacji sposobu rozpraszania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci POLKOMTEL. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość Usług świadczonych w sieci POLKOMTEL.

17. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności

i danych osobowych są umieszczone w:

a. instrukcji obsługi/warunkach korzystania z Urzędnia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,

b. na stronie internetowej <http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug>.

Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczane w ramach aplikacji zainstalowanych w Urzędzeniu telekomunikacyjnym.

18. Ograniczenia w zakresie korzystania z Urzędzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez POLKOMTEL w stosunku do analogicznych urządzeń dostępnych na rynku poza ofertą POLKOMTEL mogą wynikać z instalacji w Urzędzeniu telekomunikacyjnym elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności:

a. zainstalowanych w pamięci urządzenia elementów graficznych,

b. zainstalowanych w pamięci urządzenia elementów dźwiękowych,
c. implementacji w oprogramowaniu urządzenia aplikacji wspierających Usługi oferowane przez POLKOMTEL,
d. implementacji w oprogramowaniu urządzenia aplikacji rozrywkowych i gier z wbudowanym mechanizmem zakupu kolejnych ich wersji lub funkcjonalności.

19. POLKOMTEL informuje, że dostępność aktualizacji oprogramowania dla Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym zmiany wersji systemu operacyjnego) może różnić się między urządzeniem oferowanym przez POLKOMTEL a analogicznym urządzeniem dostępnym poza ofertą POLKOMTEL. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności oprogramowania, jeśli zmiany te w ocenie POLKOMTEL negatywnie wpływają na funkcjonalność Urządzenia telekomunikacyjnego. Ograniczenia takie mogą także wynikać z predefiniowania ustawień Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiających korzystanie z Usług wymagających połączenia z Internetem oraz dla niektórych usług głosowych, tj.: ustawień numerów dostępowych dla poczty głosowej, definiowania zakładek w przeglądarce internetowej lub umieszczania skrótów do aplikacji i Usług na ekranie głównym. Szczegółowe opisy funkcjonalności Urządzeń telekomunikacyjnych mogą być określone:

a. w instrukcji obsługi/warunkach korzystania z Urządzenia telekomunikacyjnego zakupionego od POLKOMTEL,
b. na stronie internetowej <http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/informacja-o-telefonach>.

20. Abonent Mix będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Abonent Mix ma także możliwość bieżącej kontroli stanu wykorzystania pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach Usług lub w regulaminach promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.

21. POLKOMTEL może podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci POLKOMTEL, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:

a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub usług świadczonych przez POLKOMTEL,
b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu sieci POLKOMTEL, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub Usług świadczonych przez POLKOMTEL.

§ 6. Wykonywanie Umowy.

Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.

2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta Mix odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Mix szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-8 poniżej.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług oferowanych w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi, Abonentowi Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniego Użycia miesięcznego.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, Abonentowi Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego Użycia miesięcznego, a w przypadku, gdy przerwa dotyczy kilku Usług nie więcej niż 1/30.

5. W przypadku niedotrzymania przez POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi Mix przysługuje:

a. prawo odstąpienia od Umowy do chwili rozpoczęcia świadczenia Usług przez POLKOMTEL, a w przypadku wpłacenia Kaucji – również prawo żądania jej zwrotu lub

b. odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 wybranej przez Abonenta Mix w Umowie kwoty minimalnej dla numeru telefonu, którego dotyczy opóźnienie, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez POLKOMTEL lub do dnia złożenia przez Abonenta Mix oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

6. W przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego Użycia miesięcznego dla numeru telefonu, którego dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi.

7. Średnie Użycie miesięczne, o którym mowa w ust. 3, 4 i 6 liczone jest według Użycia z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Abonent Mix pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące, średniego Użycia z okresu w jakim Abonent Mix pozostaje stroną Umowy.

8. Wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 5 lit. b i ust. 6 powyżej nie może łącznie przekroczyć wysokości kar umownych przewidzianych w ust. 3 powyżej obliczonych dla tego samego okresu czasu, tj. odpowiednio liczby dni

obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub liczby dni opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usług przez POLKOMTEL.

9. Abonent Mix zobowiązany jest do:

a. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet lub zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do tych sieci,

b. niekorzystania z Usług niezgodnie z obowiązującym prawem, w tym nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne,

c. nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem urządzenia kradzonego lub bez wymaganej homologacji lub certyfikatu,

d. nieużywania Adapterów bez zgody POLKOMTEL,

e. nieużywania Kart SIM aktywowanych w sieci POLKOMTEL w Adapterach bez zgody POLKOMTEL,

f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci POLKOMTEL) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL,

g. niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego lub Karty SIM niezgodnie z przepisami prawa lub z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę POLKOMTEL lub osób trzecich,

h. nieudostępniania innym podmiotom Usług bez zgody POLKOMTEL w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej,

i. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam),

j. niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci POLKOMTEL, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta Mix, bądź którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń pomiędzy siecią POLKOMTEL a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,

k. nieużywania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń (w tym połączeń telefonicznych, SMS, MMS) do wybranych osób lub grup osób (w tym tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego,

l. niewykorzystywania telefonu lub Karty SIM bez zgody POLKOMTEL do rozwiązań telemetrycznych polegających

na przesyłaniu informacji z/do systemów: pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów, a także informacji dodatkowych wysyłanych/odbieranych przez te systemy, m. Abonent Mix będący konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, n. Abonent Mix niebędący konsumentem zobowiązany jest do:

- i. niewysyłania komunikatów, w tym SMS lub MMS, w sposób masowy, bez zgody POLKOMTEL,
- ii. niewysyłania komunikatów w ramach prowadzonych lub administrowanych list subskrypcyjnych, bez zgody POLKOMTEL,
- iii. niewykorzystywania Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów, bez zgody POLKOMTEL,
- iv. niewysyłania, w ramach Usług, komunikatów, w tym SMS lub MMS, zawierających informacje o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców, bez zgody POLKOMTEL,
- v. niedostępiania osobom trzecim Usług bez zgody POLKOMTEL, przy czym udostępnienia Usług nie stanowi korzystania z Usług przez pracowników Abonenta Mix w celu wykonywania obowiązków wynikających z umowy o pracę z Abonentem Mix.

10. POLKOMTEL ma prawo żądać od Abonenta Mix naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta Mix kary umownej w każdym przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta Mix któregośkolwiek ze zobowiązań określonych w ust. 9 w wysokości 5 000 zł za każdą Kartę SIM lub Urządzenie telekomunikacyjne używane niezgodnie z Umową, co nie wyłącza uprawnień POLKOMTEL do żądania od Abonenta Mix odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.

11. W przypadku naruszenia przez Abonenta Mix któregośkolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust. 9, POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta Mix, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem Mix lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wszystkich Umów zawartych z Abonentem Mix.

12. Abonent Mix jest zobowiązany poinformować POLKOMTEL o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie

w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian w następujący sposób: telefonicznie lub faksem do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi). Abonent Mix ponosi odpowiedzialność za niepoinformowanie POLKOMTEL o wszelkich zmianach jego danych zawartych w Umowie. Niedopełnienie tego obowiązku przez Abonenta Mix może stanowić podstawę do: zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta Mix, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem Mix lub żądania od Abonenta Mix wniesienia Kaucji.

13. Abonent Mix zobowiązany jest niezwłocznie poinformować POLKOMTEL o wszczęciu wobec Abonenta Mix postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.

14. W przypadku podania przez Abonenta Mix błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta Mix. zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach Umowy lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych.

§ 7. Obsługa Klienta. Obsługa serwisowa. Usługi posprzedażne i gwarancje

1. Klient/Abonent Mix może korzystać z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta i Plus online oraz uzyskiwać informacje udzielane przez Dział Obsługi Klienta, w szczególności w zakresie:

- a. oferowanych Usług i zasad korzystania z Usług,
- b. obsługi Urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
- c. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
- d. informacji na temat dokonywanych z Abonentem Mix rozliczeń.

2. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Działem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta Mix i usprawnienia obsługi Klienta/Abonenta Mix. Warunki i koszt korzystania z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w Cenniku lub naliczane zgodnie z cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta Klient/Abonent Mix.

3. POLKOMTEL informuje, iż w przypadku zakupu Urządzenia telekomunikacyjnego, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć zakupione Urządzenie telekomunikacyjne bez wad.

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedane Urządzenie telekomunikacyjne ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Urządzenia telekomunikacyjnego.

4. W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie telekomunikacyjne producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Mix Urządzenia telekomunikacyjnego. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia telekomunikacyjnego, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzeń telekomunikacyjnych dostępnych w ofercie POLKOMTEL oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi). Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzeń telekomunikacyjnych udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

§ 8. Okresy ważności dla Usług wychodzących. Sposoby dokonywania płatności

1. Abonent Mix uiszcza opłaty poprzez Zasilenie konta za pomocą Telekarty lub Telekodu lub w inny sposób wskazany przez POLKOMTEL właściwy dla usług przedpłaconych. POLKOMTEL informuje, iż prezentowane przez POLKOMTEL m.in. w materiałach informacyjnych i marketingowych, informacje dotyczące ofert innych niż Mix, w tym Okresu ważności dla Usług wychodzących, nie mają zastosowania do Umowy.

2. Abonent Mix może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres ważności dla Usług wychodzących. W momencie upływu Okresu ważności dla Usług wychodzących następuje zablokowanie możliwości korzystania z Usług wychodzących.

3. W czasie oznaczonym Umową Okres ważności dla Usług wychodzących przedłużany jest o 30 dni po dokonaniu każdego zasilenia kwotą minimalną wskazaną w Umowie lub wyższą w ramach obowiązkowej liczby Zasileń konta, z zastrzeżeniem ust. 4. W przypadku Zasileń konta kwotą minimalną lub wyższą w ramach obowiązkowej liczby Zasileń Okresy ważności dla Usług wychodzących sumują się.

4. Pierwszy Okres ważności dla Usług wychodzących ustawiony jest automatycznie na 30 dni od Daty

Aktywacji. W tym okresie Abonent Mix zobowiązany jest dokonać dwóch obowiązkowych Zasiłek konta kwotą minimalną lub wyższą.

5. W czasie oznaczonym Umową, po wykonaniu obowiązkowych Zasiłek konta wynikających z Umowy, każde kolejne Zasilenie konta o wartości minimalnej wskazanej w Cenniku przedłuża Okres ważności dla Usług wychodzących zgodnie z Cennikiem, o ile Okres ważności dla Usług wychodzących wynikający z tego Zasilenia konta wykróczy poza czas oznaczony Umową.

6. Po przedłużeniu Umowy na czas nieoznaczony Okres ważności dla Usług wychodzących liczony jest od momentu Zasilenia konta i trwa przez czas wskazany w Cenniku. Zasilenie konta dokonane przed upływem Okresu ważności dla Usług wychodzących przedłuża ten okres, o ile Okres ważności dla Usług wychodzących wynikający z Cennika dla tego Zasilenia konta wykróczy poza Okres ważności dla Usług wychodzących sprzed dokonania Zasilenia konta.

7. W przypadku, gdy po czasie oznaczonym Umową od końca ostatniego Okresu ważności dla Usług wychodzących upłynął czas wskazany w Cenniku (Okres ważności dla Usług przychodzących), Umowa wygasa, a POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia Usług.

8. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Wartość konta przepada i nie jest zwracana w jakiegokolwiek formie.

§ 9. Reklamacje i sposoby dochodzenia roszczeń

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez POLKOMTEL, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług (wykorzystania Wartości konta).

2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana bądź od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób na żądanie Abonenta Mix podstawowego bądź szczegółowego wykazu wykonanych Usług w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacja wniesiona po tym terminie nie podlega rozpoznaniu, o czym POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Abonenta Mix.

3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług można zgłaszać telefonicznie lub faksem do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o. -

Reklamacje, ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi).

4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, faksem do Działu Obsługi Klienta, pisemnie do Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje lub pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia POLKOMTEL od obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji.

5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta, dzień wpływu do Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje faksu, listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub dzień wpływu do POLKOMTEL zgłoszenia przesłanego na adres bok@plus.pl.

6. W reklamacji Abonent Mix zobowiązany jest wskazać:

a. imię i nazwisko/nazwę oraz adres zamieszkania/siedziby Abonenta Mix,

b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,

c. przedstawienie okoliczności

uzasadniających reklamację,

d. numer przydzielony Abonentowi Mix,

którego dotyczy reklamacja,

e. datę zawarcia Umowy i określony

termin rozpoczęcia świadczenia Usług w

przypadku reklamacji dotyczącej

niedotrzymania z winy POLKOMTEL

terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,

f. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej

należności - w przypadku gdy Abonent Mix

żąda ich wypłaty;

g. w przypadku reklamacji dotyczącej

wykorzystania Wartości konta, Abonent

Mix zobowiązany jest wymienić

kwestionowaną kwotę;

h. numer konta bankowego lub adres

albo wnioszek o zaliczenie odszkodowania

lub innej należności poprzez zwiększenie

Wartości konta (zaliczenie na poczet

przyszłych Zasiłek konta);

i. podpis Abonenta Mix - w przypadku

reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7. Zgłoszona reklamacja zostanie

rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej

wniesienia.

8. Zgłoszenia niespełniające wymagań

określonych w niniejszym paragrafie, w

szczegółowości w ust. 1 i ust. 6, o ile nie

zostaną uzupełnione przez Abonenta Mix

w terminie wskazanym przez

POLKOMTEL, nie krótszym niż 7 dni, pozostaną bez rozpatrzenia.

9. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie na piśmie. Za zgodą Abonenta Mix wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta Mix środka komunikacji elektronicznej.

10. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi Mix, POLKOMTEL na żądanie Abonenta Mix niezwłocznie przekazuje mu tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta Mix POLKOMTEL ponownie przekazuje mu odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.

12. POLKOMTEL nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi Mix odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi Mix.

13. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

14. W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonenta Mix POLKOMTEL zwraca uiszczoną opłatę za podstawowy lub szczegółowy wykaz wykonanych Usług.

15. Spory pomiędzy konsumentem a POLKOMTEL dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

16. Postępowanie mediacyjne może być prowadzone m.in. przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta Mix będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

17. Spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem Mix będącym konsumentem może być także poddany pod rozstrzygnięcie m.in. stałych polubownych

sądów konsumenckich, w tym działających przy Prezesie UKE.

18. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów Mix będących konsumentami określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).

§ 10. Zagubienie lub kradzież Karty SIM

1. Abonent Mix zobowiązany jest niezwłocznie poinformować POLKOMTEL w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub telefonicznie na numer Działu Obsługi Klienta o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.

2. Na żądanie Abonenta Mix POLKOMTEL niezwłocznie:

a. blokuje możliwość korzystania z Karty SIM,

b. wydaje nową Kartę SIM.

Żądanie wydania nowej Karty SIM Abonent Mix może zgłosić w Punkcie sprzedaży (obsługi).

§ 11. Zasady i sposób pobierania Kaucji

1. POLKOMTEL może zażądać od Klienta/Abonenta Mix przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej trwania wpłacenia Kaucji w każdym przypadku gdy Klient/Abonent Mix:

a. odmawia okazania lub uniemożliwia POLKOMTEL dokonania kopii dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy budzą wątpliwości co do ich aktualności,

b. poda błędne lub nieaktualne dane przy zawieraniu Umowy,

c. poda błędne lub nieaktualne dane w czasie trwania Umowy,

d. odmawia zgody na dokonanie oceny wiarygodności płatniczej,

e. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu POLKOMTEL w stopniu: niski, średni, wysoki,

f. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej lub inne podmioty,

g. w przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 12.

2. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności. Kaucja nie podlega podatkowi VAT.

3. Klient/Abonent Mix uiszcza Kaucję gotówką w Punktach sprzedaży (obsługi).

4. Zasady ustalania wysokości Kaucji oraz termin jej wpłaty i zwrotu określone są w regulaminie promocji.

5. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty kary umownej lub innej należności

POLKOMTEL, POLKOMTEL ma prawo zaspokoić swoją należność z Kaucji wpłaconej przez Abonenta Mix.

6. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta Mix poprzez: zaliczenie na poczet wymagalnych lub przyszłych zobowiązań Abonenta Mix wobec POLKOMTEL, przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta Mix lub przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta Mix.

7. POLKOMTEL ma prawo do: zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta Mix lub zaprzestania świadczenia Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Kaucja, jeśli Abonent Mix odmówił wpłaty Kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę.

§ 12. Opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy

W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta Mix lub przez POLKOMTEL z winy Abonenta Mix przed upływem czasu oznaczonego Umowy, w szczególności z powodu niedotrzymania przez Abonenta Mix zobowiązania do utrzymywania konta w Okresie ważności dla Usług wychodzących, Abonent Mix zobowiązany jest do zapłaty na rzecz POLKOMTEL kary umownej w wysokości określonej na pierwszej stronie Umowy, przy czym wysokość kary umownej będzie pomniejszana o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Kara umowna nie przysługuje, jeśli Abonent Mix rozwiąże Umowę przed rozpoczęciem świadczenia Usług przez POLKOMTEL, a zawarcie Umowy nie było związane z nabyciem Urządzenia telekomunikacyjnego.

§ 13. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Abonent Mix będący konsumentem ma prawo bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem wskazanych w dokumencie, o którym mowa w ust. 4, odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, a w przypadku wydania Abonentowi Mix towaru – w terminie 14 dni od wydania towaru. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.

2. Abonent Mix będący konsumentem może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. W tym przypadku POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w czasie nie dłuższym

niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia Umowy.

3. W przypadku, gdy POLKOMTEL na żądanie Abonenta Mix będącego konsumentem rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Abonent Mix ponosi koszty Usług wykonanych przez POLKOMTEL do chwili odstąpienia przez Abonenta Mix od Umowy.

4. Szczegółowe informacje o warunkach, sposobie odstąpienia przez Abonenta Mix będącego konsumentem od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz o zasadach zwrotu świadczeń przez strony znajdują się w odrębnym dokumencie doręczonym konsumentowi przed zawarciem Umowy.

5. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku, gdy POLKOMTEL wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Abonenta Mix będącego konsumentem, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy.

Regulamin obowiązuje od dnia 25 grudnia 2014 r.