

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – Abonent

### § 1 Postanowienia ogólne

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała Umowę z POLKOMTEL,
- Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
- ASIG (Automatyczny System Informacji Głosowej)** - system zapowiedzi głosowych, umożliwiający w określonym zakresie automatyczną obsługę połączeń telefonicznych Klientów/Abonentów,
- 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 [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
- Dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym również dane lokalizacyjne,
- Dział Obsługi Klienta** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów, w następujący sposób: pisemnie na adres POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefonicznie na numer 601102601 lub 2601 (dostępny wyłącznie dla Abonentów), w tym poprzez ASIG, pocztą elektroniczną na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), faksem na numer 601102602 lub poprzez Plus online,
- Karta SIM** – każda karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi 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 Umowy,
- Kaucja** - kwota wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie obowiązywania Umowy w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług i innych należności,
- Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o podpisanie Umowy z POLKOMTEL lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług,
- Konto Abonenta** - element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego przez POLKOMTEL, koniecznego do prawidłowego rozliczania należności z tytułu świadczonych Abonentom Usług; Konto Abonenta jest tworzone w chwili zawarcia Umowy; na wniosek Abonenta Konto Abonenta może być prowadzone dla większej liczby Umów,
- Limit kredytowy** – określona w Umowie, w szczególności w regulaminie promocji kwota, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało POLKOMTEL do podjęcia działań wskazanych w Regulaminie,
- Okres rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usług; okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc,
- Opłata abonamentowa (abonament/pakiet kwotowy)** – określona w Umowie opłata za zapewnienie stałego utrzymania połączenia Karty SIM z siecią POLKOMTEL oraz za inne Usługi,
- Plus online** - dostępna na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl) aplikacja umożliwiająca w określonym zakresie zarządzanie Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM,
- POLKOMTEL** - POLKOMTEL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 02-673, ul. Konstruktorska 4, 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 2.360.069.800,00 zł, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 lub 2601 (dostępny wyłącznie dla Abonentów), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), fax 601102602,
- Punkt sprzedaży (obsługi)/lokal przedsiębiorstwa** - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/Abonentów POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów, w którym oferowane są Usługi,

- Rachunek telefoniczny** – faktura lub inny dokument, na podstawie którego Abonent uiszcza należności za Usługi; Rachunek telefoniczny wystawiany jest dla należności rozliczanych w ramach jednego Konta Abonenta,
- Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL, stanowiący integralną część Umowy,
- Umowa** – zawierana pisemnie umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent 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, określone w regulaminach promocji lub regulaminach Usług,
- Urządzenie telekomunikacyjne** – telekomunikacyjne urządzenie końcowe przeznaczone do korzystania z Usług,
- Usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
- Zaliczka** - kwota wpłacana w trakcie trwania Umowy na poczet najbliższego Rachunku telefonicznego w celu zabezpieczenia należności z tytułu korzystania z Usług.

### § 2 Zawarcie Umowy.

#### Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

- Umowa zostaje zawarta z Klientem, który poda aktualne dane oraz okaże ważne oryginały lub poświadczono kopie dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy.
- POLKOMTEL ma prawo odmówić zawarcia Umowy, gdy Klient:
  - odmawia okazania lub uniemożliwia POLKOMTEL dokonania kopii dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
  - poda błędne lub nieaktualne dane,
  - 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, o ile taka zgoda jest wymagana,
  - odmawia wpłaty Kaucji, o której mowa w § 11.

### § 3 Zasady umieszczania danych Abonenta w spisach abonentów

- Dane osobowe Abonenta usług głosowych (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica, miejscowość – w miejscu zamieszkania) mogą być zamieszczane w spisie abonentów POLKOMTEL, o ile Abonent wyraża na to zgodę. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta. Abonent może cofnąć powyższe zgody w każdym czasie.
- Za zgodą Abonenta 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 cofnięta w każdym czasie.
- Dane Abonentów usług głosowych niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów narusza ich słuszne interesy.

### § 4 Tajemnica telekomunikacyjna

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

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)

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

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 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 określone są w Cenniku. Promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent, określone są 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 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 stronach [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w Punktach sprzedaży (obsługi). W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów z sieci niektórych operatorów.
5. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń, mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
6. Podczas uzyskiwania przez Abonenta 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 tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
10. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie [www.plus.pl/mapa-zasiegu](http://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 [www.plus.pl/mapa-zasiegu](http://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 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

złożonego 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 rozprowadzania 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 Urządzenia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
  - b. na stronie internetowej [www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug](http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug)

Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczone w ramach aplikacji zainstalowanych w Urządzeniu telekomunikacyjnym.
18. Ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez POLKOMTEL w stosunku do analogicznych urządzeń dostępnych na rynku poza ofertą POLKOMTEL mogą wynikać z instalacji w Urządzeniu 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 kolejnych ich 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 nabytego od POLKOMTEL,
  - b. na stronie internetowej [www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/informacja-o-telefonach](http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/informacja-o-telefonach)
20. Abonent będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Abonent ma także możliwość bieżącej kontroli stanu pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach Usług lub w regulaminach promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.
- 20<sup>1</sup>. POLKOMTEL zapewnia Abonentowi będącemu konsumentem możliwość monitorowania wykorzystania usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, które są rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Sposoby monitorowania tych usług określa Umowa, w tym regulaminy usług lub regulaminy promocji opisujące zasady działania danej usługi. POLKOMTEL powiadamia Abonenta będącego konsumentem o wyczerpaniu limitu zużycia wyżej opisanych usług w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana usługa lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez POLKOMTEL.
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,

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl)

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

- b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu sieci POLKOMTEL, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub Usług świadczonych przez POLKOMTEL.
22. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, POLKOMTEL traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane Urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
23. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
24. W ramach zarządzania siecią i Usługami, POLKOMTEL stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, POLKOMTEL stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
25. Stosowane przez POLKOMTEL odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
26. POLKOMTEL może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
- zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega POLKOMTEL, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
  - utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzonym przez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
  - zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
27. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahania opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczenia wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie, w szczególności w regulaminach tych Usług/pakietów transmisji danych lub cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
28. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez POLKOMTEL innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
29. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2017 r. wynoszą:
- | Technologia     | Wysyłanie danych | Pobieranie danych |
|-----------------|------------------|-------------------|
| 2G/GSM-GPRS     | 20 kb/s          | 80 kb/s           |
| 2G/GSM-EDGE     | 58,4 kb/s        | 233,6 kb/s        |
| 3G/UMTS         | 384 kb/s         | 384 kb/s          |
| 3G/UMTS-HSPA    | 5,4 Mb/s         | 42 Mb/s           |
| 4G/LTE          | 50 Mb/s          | 150 Mb/s          |
| 4G/LTE-Advanced | 50 Mb/s          | 300 Mb/s          |
30. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
31. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej [www.plus.pl/neutralnosc](http://www.plus.pl/neutralnosc). W miarę rozwoju sieci POLKOMTEL skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą publikowane na stronie internetowej [www.plus.pl/neutralnosc](http://www.plus.pl/neutralnosc).
32. W przekazach marketingowych dotyczących Usług np. w reklamach, POLKOMTEL może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 23. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności w regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

## § 6 Wykonywanie Umowy. Odpowiedzialność

- POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-8 poniżej.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług oferowanych w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej. Średnia opłata miesięczna liczona jest według ostatnich trzech Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki telefoniczne - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług.

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl)

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



4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług nieobjętych Opłatą abonamentową, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za daną Usługę dodatkową. Średnia opłata miesięczna za daną Usługę dodatkową liczona jest według trzech ostatnich Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki telefoniczne - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług wliczonych w Opłatę abonamentową lub udostępnianych Abonentowi z chwilą aktywacji, za które nie są pobierane dodatkowe opłaty, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 miesięcznej Opłaty abonamentowej, dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, bez względu na to, ile Usług przerwa dotyczy.
6. W przypadku niedotrzymania przez POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi 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 miesięcznej Opłaty abonamentowej dla numeru telefonu, którego dotyczy opóźnienie, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez POLKOMTEL lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
7. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej Opłaty abonamentowej dla numeru telefonu, którego dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi.
8. Wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 6 lit. b i ust. 7 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 zobowiązany jest do:
  - a. niepodjęcia żadnych 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 kradzionego 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. niedostępniania 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, 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 będący konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - n. Abonent 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) niedostępniania osobom trzecim Usług bez zgody POLKOMTEL, przy czym udostępniania Usług nie stanowi korzystanie z Usług przez pracowników Abonenta w celu wykonywania obowiązków z umowy o pracę z Abonentem.
10. POLKOMTEL ma prawo żądania od Abonenta naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta kary umownej w każdym przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z zobowiązań określonych w ust. 9, w wysokości 5 000 zł za każdą Kartę SIM lub Urządzenie telekomunikacyjne używane niezgodnie z zobowiązaniem określonym w ust. 9, co nie wyłącza uprawnienia POLKOMTEL do żądania od Abonenta 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 któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust. 9, POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wszystkich Umów zawartych z Abonentem.
12. Abonent zobowiązany jest 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. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi). Abonent ponosi odpowiedzialność za niepoinformowanie POLKOMTEL o wszelkich zmianach jego danych zawartych w Umowie. Niedopełnienie przez Abonenta obowiązku poinformowania POLKOMTEL o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie może stanowić podstawę do: zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach Umowy lub żądania od Abonenta wniesienia Kaucji.
13. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować POLKOMTEL o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
14. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach Umowy lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych.
15. Abonent będący stroną umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. POLKOMTEL jako dotychczasowy dostawca usługi dostępu do Internetu będzie świadczył tę usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu z abonentem terminu aktywacji usługi. Informacje dotyczące realizacji tego uprawnienia są dostępne na stronie [www.plus.pl/zmiana-dostawcy](http://www.plus.pl/zmiana-dostawcy).
16. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 15 z przyczyn leżących po stronie POLKOMTEL jako dotychczasowego dostawcy usług, abonentowi przysługuje od POLKOMTEL jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków telefonicznych z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych.
17. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 15 z przyczyn leżących po stronie POLKOMTEL jako nowego dostawcy tej usługi, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od POLKOMTEL za

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601**

e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800.00 zł.

- każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
18. W przypadkach, o których mowa w ust. 16 i 17, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z abonentem przez nowego dostawcę usługi terminu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
  19. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.

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

1. Klient/Abonent 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 wystawionych Rachunków telefonicznych oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.
2. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Działem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Klienta/Abonenta. 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.
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 (rękojmią). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, 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 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 Rachunki telefoniczne**

1. Należności za Usługi określane są w Rachunkach telefonicznych.
2. POLKOMTEL wskazuje w Rachunku telefonicznym Okres rozliczeniowy, za który wystawiony został ten Rachunek telefoniczny. Rachunek telefoniczny może obejmować należności za Usługi wykonane w poprzednich Okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one ujęte we wcześniejszych Rachunkach telefonicznych.
3. Rachunek telefoniczny wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług objętych tym Rachunkiem telefonicznym jest dostarczany za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny Abonenta lub w inny uzgodniony z Abonentem sposób. Informacje o kwocie należności do zapłaty można również uzyskać w Dziale Obsługi Klienta lub Plus online.
4. Abonent może złożyć wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent wystąpił z wnioskiem. Wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług należy zgłosić telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, w formie elektronicznej przez Plus online lub pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa.

### **§ 9 Zasady naliczania opłat**

1. Opłaty za Usługi świadczone przez POLKOMTEL i sposoby ich naliczania ustalone są w Cenniku. Promocyjne opłaty za Usługi, z których korzysta Abonent, mogą być wprowadzane na podstawie regulaminów promocji lub regulaminów Usług.
2. Opłata abonamentowa jest pobierana za Okres rozliczeniowy z góry, z wyjątkiem pierwszego Rachunku telefonicznego wystawionego po zawarciu Umowy. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku telefonicznym obciążeni są Opłatą abonamentową za pierwszy Okres rozliczeniowy, proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w tym okresie, tj. od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego oraz za następny Okres rozliczeniowy.
3. Łączna należność za dany Okres rozliczeniowy ustalana jest w oparciu o stawki i opłaty wskazane w Cenniku, w regulaminie promocji lub w regulaminie Usługi, z której korzysta Abonent, stosownie do zakresu wykonanych Usług, z uwzględnieniem Opłat abonamentowych, które zostały przewidziane w Umowie.
4. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ustalania w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania Limitu kredytowego dla Klienta/Abonenta. Przekroczenie przez Abonenta Limitu kredytowego w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało POLKOMTEL do podjęcia następujących działań:
  - a. żądania wpłaty Zaliczki,
  - b. zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta.

### **§ 10 Płatności**

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie do 16 dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, którego dotyczy Rachunek telefoniczny. Abonent może dokonywać płatności w następujący sposób:
  - a. poprzez wpłatę na rachunek bankowy POLKOMTEL, lub
  - b. poprzez wpłatę gotówką w siedzibie POLKOMTEL lub w Punktach sprzedaży (obsługi) umożliwiających dokonywanie płatności.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. a, za dzień zapłaty Rachunku telefonicznego uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy POLKOMTEL wskazany na Rachunku telefonicznym.
3. W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez Abonenta należności wobec POLKOMTEL wynikających z Rachunku telefonicznego wystawionego w ramach jednego Konta Abonenta, POLKOMTEL ma prawo do: zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia wszelkich Usług świadczonych na podstawie Umów, dla których prowadzone jest jedno Konto Abonenta.
4. Jeśli Abonent posiada względem POLKOMTEL kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, POLKOMTEL zalicza taką wpłatę na poczet wskazanego przez Abonenta długu. Jeśli Abonent posiada względem POLKOMTEL kilka długów i nie wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, POLKOMTEL zalicza taką wpłatę na poczet najdawniej wymagalnego zadłużenia. W każdym z powyższych przypadków wpłata dokonana przez Abonenta na poczet danego długu może zostać w pierwszej kolejności zaliczona przez POLKOMTEL na zaległe należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnienie w zapłacie.

### **§ 11 Zasady i sposób pobierania Kaucji**

1. POLKOMTEL może zażądać od Klienta/Abonenta przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej trwania wpłacenia Kaucji w każdym przypadku, gdy Klient/Abonent:
  - 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. przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi usług roamingu lub usług połączeń międzynarodowych,
  - h. przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi usług o podwyższonej opłacie lub innych Usług, z których korzystanie wiąże się z ponoszeniem opłat przekraczających opłaty podstawowe określone w Cenniku,
  - i. 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 uiszcza Kaucję gotówką w Punktach sprzedaży (obsługi).

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl)

4. Zasady ustalania wysokości Kaucji oraz termin jej wpłaty i zwrotu określone są w regulaminie promocji.
5. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty POLKOMTEL ma prawo zaspokoić swoją należność z Kaucji wpłaconej przez Abonenta.
6. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta poprzez: zaliczenie na poczet wymagalnych lub przyszłych zobowiązań Abonenta wobec POLKOMTEL, przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.
7. POLKOMTEL ma prawo do: zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Kaucja, jeśli Abonent odmówił wpłaty Kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę.

### § 12 Zasady i sposób pobierania Zaliczki

1. POLKOMTEL może zażądać od Abonenta w trakcie trwania Umowy wpłaty Zaliczki na poczet należności wynikających z najbliższego Rachunku telefonicznego.
2. POLKOMTEL może zażądać wpłaty Zaliczki w każdym z poniższych przypadków:
  - a. przekroczenia przez Abonenta Limitu kredytowego w trakcie Okresu rozliczeniowego,
  - b. gdy wynikająca z systemu bilingowego POLKOMTEL wartość opłat za Usługi wykonane na rzecz Abonenta w bieżącym lub poprzednim Okresie rozliczeniowym (tzw. bieżące użycie) przewyższa średnią wysokość należności z Rachunków telefonicznych zapłaconych za ostatnie 12 Okresów rozliczeniowych, a w przypadku gdy okres korzystania z Usług jest krótszy - Rachunków telefonicznych zapłaconych w tym okresie.
3. Abonent jest zobowiązany wpłacić Zaliczkę w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie w następujący sposób:
  - a. poprzez wpłatę na rachunek bankowy POLKOMTEL lub
  - b. poprzez wpłatę gotówką - w kasie znajdującej się w siedzibie POLKOMTEL lub w Punktach sprzedaży (obsługi) umożliwiających dokonywanie płatności.
4. Wysokość Zaliczki nie przewyższa wartości brutto opłat za Usługi wykonane w bieżącym lub poprzednim Okresie rozliczeniowym i jest ustalana indywidualnie dla każdego Abonenta.
5. Jeśli Abonent odmówił wpłaty Zaliczki bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Zaliczki, POLKOMTEL ma prawo:
  - a. w przypadku, o którym mowa w pkt 2 lit. a – do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Zaliczka,
  - b. w przypadku, o którym mowa w pkt 2 lit. b - do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług, których dotyczy Rachunek telefoniczny stanowiący podstawę żądanej Zaliczki.

### § 13 Reklamacje i sposoby dochodzenia roszczeń

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez POLKOMTEL, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób Rachunku telefonicznego Abonentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług świadczonych na podstawie Umowy można zgłaszać telefonicznie lub faksem do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres [hok@plus.pl](mailto:hok@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 lub faksem do Działu Obsługi Klienta, pisemnie do Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje lub pocztą elektroniczną na adres [hok@plus.pl](mailto:hok@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 [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl).

6. W przypadku reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:
  - a. imię i nazwisko/nazwę oraz adres zamieszkania/siedziby Abonenta;
  - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. numer przydzielony Abonentowi, 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 żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności;
  - h. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależyście wykonana Usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi wraz z wniesieniem reklamacji, obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
8. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
9. Zgłoszenia niespełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta w terminie wskazanym przez POLKOMTEL, nie krótszym niż 7 dni, pozostaną bez rozpatrzenia.
10. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie na papierze. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację lub w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
11. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona przez Abonenta w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji wskazanej w piśmie do Abonenta, informującym o rozpatrzeniu wniesionej reklamacji.
12. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, POLKOMTEL na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje mu tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta POLKOMTEL ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
14. POLKOMTEL nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
15. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
16. W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonenta POLKOMTEL zwraca uiszczoną przez Abonenta opłatę za szczegółowy wykaz wykonanych Usług.
17. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem będącym konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
18. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
  - a. przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
  - b. przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek POLKOMTEL.
- 18a. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany POLKOMTEL każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli POLKOMTEL nie złożył

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl)

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

żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

19. (usunięty)
20. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w ustawie z dn. 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w postępowaniu sądowym lub postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

#### **§ 14 Zagubienie lub kradzież Karty SIM**

1. Abonent 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 POLKOMTEL niezwłocznie:
  - a. blokuje możliwość korzystania z Karty SIM,
  - b. wydaje nową Kartę SIM.Żądanie wydania nowej Karty SIM Abonent może zgłosić w Punkcie sprzedaży (obsługi).

#### **§ 15 Opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy**

1. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez POLKOMTEL z winy Abonenta przed upływem czasu oznaczonego Umową, Abonent 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 rozwiąże Umowę przed rozpoczęciem świadczenia usług przez POLKOMTEL, a zawarcie Umowy nie było związane z nabyciem Urządzenia telekomunikacyjnego.
2. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta bez zachowania terminów wypowiedzenia na skutek przeniesienia przydzielonego numeru telefonu do innego dostawcy usług Abonent jest zobowiązany do uiszczenia POLKOMTEL opłaty w wysokości równej Opłacie abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej

jednak niż Opłata abonamentowa za jeden Okres rozliczeniowy powiększonej o karę umowną, o ile taka przysługuje zgodnie z ust. 1.

3. Kara umowna płatna jest na podstawie wezwania do zapłaty dostarczonego Abonentowi. Wezwanie może być dostarczone wraz z Rachunkiem telefonicznym lub w odrębnym piśmie.

#### **§ 16 Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

1. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Abonent 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 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 będący konsumentem może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
3. W przypadku gdy POLKOMTEL na żądanie Abonenta będącego konsumentem rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Abonent ponosi koszty Usług wykonanych przez POLKOMTEL do chwili odstąpienia przez Abonenta od Umowy.
4. Szczegółowe informacje o warunkach, sposobie odstąpienia przez Abonenta będącego konsumentem od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz o zasadach zwrotu świadczeń i ponoszenia kosztów 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 będącego konsumentem, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy.

#### **Regulamin obowiązuje od dnia 21 grudnia 2020 roku**

POLKOMTEL sp. z o.o. informuje, że wskazane niżej postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. dla Abonentów zostały uznane za niedozwolone postanowienia umowne i w związku z tym są bezskuteczne wobec konsumentów, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w oparciu o ten regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych:

§ 12 ust. 6:

*„W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez Abonenta zaległości wobec Polkomtel, Polkomtel ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług.”*

W związku z tym POLKOMTEL sp. z o.o. informuje, iż nie będzie powoływał się wobec konsumentów także na następujące postanowienia umowne Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL Sp. z o.o. - Abonent:

§ 10 ust. 3:

*„W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez Abonenta należności wobec POLKOMTEL wynikających z Rachunku telefonicznego wystawionego w ramach jednego Konta Abonenta, POLKOMTEL ma prawo do: zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia wszelkich Usług świadczonych na podstawie Umów, dla których prowadzone jest jedno Konto Abonenta.”*

Niniejsza informacja nie powoduje zmiany zawartych przez konsumentów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w związku z czym nie przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierającej te postanowienia. Informacja ta oznacza jedynie, że POLKOMTEL sp. z o. o. nie może się na nie powołać w stosunku do konsumenta, natomiast konsument może się powołać na nie w stosunku do POLKOMTEL sp. z o. o.

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601**

e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl)

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