

# REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO PLUS

## §1 Definicje

1. **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, posiadająca zdolność prawną, która składa Zamówienie.
3. **Klient indywidualny (Konsument)** - osoba fizyczna, która składa Zamówienie w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Polkomtel** - Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 419430, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968, infolinia dotycząca działania Sklepu: 601 101 200, fax: 601 102 602. (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), adres e-mail dotyczący Sklepu: [esklep@plus.pl](mailto:esklep@plus.pl).
5. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego Plus.
6. **Sklep Internetowy Plus (Sklep)** - serwis internetowy umożliwiający składanie Zamówień, dostępny pod adresami: [www.plus.pl](http://www.plus.pl), [www.plushbezlimitu.pl](http://www.plushbezlimitu.pl).
7. **Towar** – produkty prezentowane na witrynie Sklepu Internetowego Plus, w szczególności telefony komórkowe, akcesoria telekomunikacyjne, sprzęt AGD lub inny sprzęt.
8. **Umowa sprzedaży** - umowa sprzedaży w rozumieniu ustawy Kodeks cywilny, zawierana z wykorzystaniem serwisu internetowego Sklepu pomiędzy Polkomtel a Klientem.
9. **Umowa sprzedaży energii** – umowa sprzedaży energii elektrycznej dla Odbiorców niebędących Konsumentami zawarta pomiędzy Polkomtel a Klientem niebędącym Konsumentem.
10. **Umowa kompleksowa** – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, zawarta pomiędzy Polkomtel a Klientem indywidualnym (Konsumentem), której przedmiotem jest świadczenie usługi kompleksowej przez Polkomtel.
11. **Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych** – umowa o świadczenie przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych.
12. **Umowa o świadczenie usług przedpłaconych** – umowa o świadczenie przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych zawierana poprzez wykonanie czynności faktycznych przewidzianych w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Na Kartę”.
13. **Umowa zawarta na odległość** – umowa zawarta z Konsumentem bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość.
14. **Usługa dodatkowa** – usługa towarzysząca wykonaniu Zamówienia dotyczącego Umowy sprzedaży urządzeń AGD lub polegająca na dodatkowym świadczeniu w związku z zawieraną Umową sprzedaży urządzeń AGD, wybierana opcjonalnie przez Klienta przy złożeniu Zamówienia, której warunki realizacji zostały określone w odrębnych regulaminach lub innych materiałach informacyjnych dostępnych na stronie internetowej Sklepu w chwili składania Zamówienia oraz dostarczanych Klientowi pocztą elektroniczną w ramach podsumowania Zamówienia na podany przez Klienta w Zamówieniu adres poczty

- elektronicznej.
15. **Usługa kompleksowa** – usługa świadczona na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej albo umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usługi przesyłania lub dystrybucji paliw gazowych i umowy o świadczenie usługi magazynowania paliw gazowych.
  16. **Zamówienie** – oświadczenie Klienta składane za pośrednictwem serwisu internetowego Sklepu, wyrażające wolę przesłania mu odpowiednich dokumentów (lub Zestawu startowego) w celu zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii, a w przypadku Umowy sprzedaży – odpowiednich dokumentów wraz z Towarem - w celu zawarcia Umowy sprzedaży. Zamówienie może dotyczyć zakupu Towarów lub świadczenia usług na warunkach prezentowanych w serwisie internetowym Sklepu w dacie złożenia Zamówienia. W przypadku zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy sprzedaży sprzętu AGD Zamówienie to może obejmować także Usługę/Usługi dodatkowe.
  17. **Zestaw startowy** – karta SIM (lub karta SIM wraz z urządzeniem telekomunikacyjnym) przeznaczona do wykorzystywania przez Klienta na podstawie Umowy o świadczenie usług przedpłaconych, w tym służąca Klientowi do zawarcia powyższej Umowy i umożliwiająca mu skorzystanie z usług telekomunikacyjnych o wartości ustalonej zgodnie z treścią Zamówienia.

## **§ 2 Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa warunki korzystania przez Klientów ze Sklepu, w szczególności składania za jego pośrednictwem Zamówień, a także zawierania umów pomiędzy Klientem a Polkomtel na podstawie złożonych Zamówień.
2. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## **§ 3 Wymagania dotyczące Klienta**

1. Uprawnionym do złożenia Zamówienia jest Klient, który posiada pełną zdolność do czynności prawnych (w szczególności, w przypadku Klienta indywidualnego jest osobą pełnoletnią).
2. Ze Sklepu może skorzystać – w tym złożyć Zamówienie - zarówno Klient, który jest już lub był stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii, jak również Klient, który nie korzystał lub nie korzysta z usług świadczonych przez Polkomtel.
3. Dostępność techniczna serwisu internetowego Sklepu wymaga zapewnienia przez Klienta następujących narzędzi i warunków technicznych służących korzystaniu z serwisów internetowych:
  - a. korzystanie przez Klienta z urządzenia zapewniającego dostęp do sieci Internet, o rozdzielczości ekranu 320px x 480px;
  - b. korzystanie z jednej z poniższych przeglądark stron WWW:
    - Internet Explorer 8 lub nowszy z włączoną obsługą Java Script, akceptująca Cookies;
    - Mozilla Firefox 30 lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptująca pliki Cookies;
    - Google Chrome w wersji 38.x lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptująca Cookies;

- Google Chrome Mobile w wersji 39.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptująca Cookies;
- przeglądarki z WebKit Mobile w wersji 4.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptująca Cookies;
- Safari w wersji 6 lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptująca Cookies;
- inna przeglądarka o parametrach analogicznych do przeglądarek wymienionych powyżej.

#### **§ 4 Składanie Zamówienia**

1. Prezentacja Towaru (Zestawu startowego) oraz informowanie w serwisie internetowym (na stronach internetowych) Sklepu o warunkach Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Umowy sprzedaży, Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii, co do których Klient może złożyć Zamówienie, nie stanowi oferty zawarcia umowy w rozumieniu ustawy Kodeks cywilny.
2. W celu złożenia Zamówienia Klient powinien wykonać – na stronie internetowej Sklepu – następujące czynności:
  - a) zapoznać się z prezentowanymi na stronie internetowej Sklepu warunkami, na jakich możliwe jest zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Umowy sprzedaży, Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii, a także z prezentowanymi tam informacjami o właściwościach Towaru;
  - b) zapoznać się z dokumentami prezentowanymi na stronie internetowej Sklepu, dotyczącymi warunków zawarcia i wykonywania umów, a w szczególności: regulaminami świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel, regulaminami świadczenia usługi kompleksowej przez Polkomtel lub regulaminami sprzedaży energii elektrycznej przez Polkomtel dla Odbiorców niebędących konsumentami (właściwymi dla rodzaju umowy, której zawarciem zainteresowany jest Klient), regulaminami promocji, wzorami Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wzorami Umów kompleksowych, wzorami Umów sprzedaży energii, pouczeniami dla Konsumenta dotyczącymi Umowy zawieranej na odległość;
  - c) zapoznać się i zaakceptować niniejszy Regulamin, a w przypadku Zamówienia dotyczącego Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Umowy sprzedaży Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii na warunkach promocyjnych – także zaakceptować właściwy regulamin promocji, jeżeli Zamówienie składane jest w związku z obowiązującą promocją;
  - d) w przypadku Konsumenta zamierzającego złożyć Zamówienie dotyczące zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych - dokonać wyboru – spośród listy zaprezentowanej na stronie internetowej Sklepu - dodatkowego dokumentu (oprócz dowodu osobistego) służącego ocenie przez Polkomtel wiarygodności płatniczej Klienta;
  - e) dokonać wyboru przedmiotu Zamówienia spośród prezentowanych na stronie internetowej Sklepu;
  - f) poprawnie wypełnić właściwy formularz, dedykowany dla wybranego przez Klienta przedmiotu Zamówienia, przeznaczony dla Konsumentów lub dla Klientów niebędących Konsumentami;
  - g) wyrazić zgody i złożyć inne oświadczenia oznaczone na stronie internetowej Sklepu jako wymagane dla wybranego przez Klienta przedmiotu Zamówienia;

- h) ewentualne dalsze czynności, jeżeli prezentowana na stronie internetowej Sklepu ścieżka złożenia Zamówienia wyraźnie wskazuje na konieczność podjęcia przez Klienta określonej czynności.
3. Klient ma możliwość wyrażenia za pośrednictwem strony internetowej Sklepu – przed złożeniem Zamówienia - także innych zgód i oświadczeń. Ich wyrażenie przez Klienta ma charakter dobrowolny i niezależny od wymagań dla skutecznego złożenia Zamówienia.
  4. Oświadczenia Klienta złożone w ramach złożenia Zamówienia zostaną dodatkowo wydrukowane na formularzach dokumentów kierowanych do Klienta w celu zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii w związku z realizacją powyższego Zamówienia.
  5. W celu przesłania Zamówienia do Polkomtel Klient – po wykonaniu czynności wskazanych w ust. 2 (i ewentualnie po dobrowolnym wyrażeniu zgód, o których mowa w ust. 3) – naciska na stronie internetowej Sklepu przycisk oznaczony: „Zamawiam. Obowiązek zapłaty po zawarciu umowy”.

Obowiązek zapłaty wskazany w ramach powyższego przycisku oznacza:

- a) w przypadku Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy sprzedaży – z zastrzeżeniem pkt b) poniżej - obowiązek zapłaty przez Klienta na ręce kuriera doręczającego przesyłkę zawierającą zamówiony Towar ceny Towaru wraz z kosztami przesyłki, o ile są należne zgodnie z § 5 ust. 5 poniżej, a także innych Usług dodatkowych (jeżeli były objęte Zamówieniem), wskazanych w podsumowaniu Zamówienia oraz na fakturze doręczonej Klientowi w przesyłce z tym Towarem;
  - b) w przypadku Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych innych niż usługi przedpłacone, także jeśli z zawarciem tej umowy wiąże się zakup Towaru w sprzedaży ratalnej – obowiązek dokonywania przez Klienta zapłaty tych należności na rzecz Polkomtel, jakie będą ciążyły na Kliencie po zawarciu tej umowy zgodnie z § 6 ust. 1 poniżej;
  - c) w przypadku Zamówienia dotyczącego zakupu Zestawu startowego – obowiązek zapłaty przez Klienta na ręce kuriera doręczającego przesyłkę zawierającą zamówiony Zestaw Startowy ceny zamówionego przez Klienta Zestawu startowego wraz z kosztami przesyłki, o ile są należne zgodnie z § 5 ust. 5 poniżej, wskazanych w podsumowaniu Zamówienia oraz na fakturze doręczonej Klientowi w przesyłce z Zestawem Startowym;
  - d) w przypadku Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii – obowiązek dokonywania przez Klienta zapłaty tych należności na rzecz Polkomtel, jakie będą ciążyły na Kliencie po zawarciu Umowy kompleksowej zgodnie z § 6 ust. 1 poniżej.
6. W przypadku Klienta, który składa Zamówienie dotyczące zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, związane z zachowaniem numeru telefonicznego, z którego korzystał u dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, Polkomtel może żądać od Klienta, w określonym terminie, dodatkowych informacji o jego uprawnieniach do korzystania z numeru telefonicznego przydzielonego przez dotychczasowego dostawcę usług. W tym celu Polkomtel skontaktuje się z Klientem drogą elektroniczną lub telefoniczną na podany przez Klienta w Zamówieniu adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.
  7. Po złożeniu Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Klient może zostać poinformowany na adres poczty elektronicznej wskazany w Zamówieniu o dokumentach, których kopie zobowiązany

będzie przesłać Polkomtel w związku z Zamówieniem. Przesłana Klientowi wiadomość będzie także zawierała informację o sposobie oraz terminie doręczenia kopii dokumentów do Polkomtel. Przesłanie przez Klienta wymaganych kopii dokumentów stanowi warunek realizacji Zamówienia.

8. Polkomtel dokona weryfikacji oświadczeń złożonych przez Klienta w ramach składania Zamówienia oraz kopii dokumentów przesłanych przez Klienta, w tym weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta, którego Zamówienie dotyczy zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (z wyłączeniem Umów o świadczenie usług przedpłaconych), Umowy sprzedaży energii lub Umowy kompleksowej i w przypadku pozytywnych wyników tej weryfikacji przystąpi do realizacji Zamówienia.
9. Polkomtel zastrzega, że w przypadku, gdy ocena wiarygodności płatniczej Klienta powodowałaby - w świetle regulaminu promocji, w ramach którego złożone zostało Zamówienie dotyczące zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych - obowiązek wniesienia kaucji przez Klienta, Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną na wskazany w Zamówieniu adres poczty elektronicznej o tym obowiązku wraz z informacją o niemożności realizacji Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych). W takim przypadku zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych możliwe jest jedynie w Punkcie sprzedaży Polkomtel.
10. Po złożeniu Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii, Klient zostanie poproszony, za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej wskazanego w Zamówieniu, o przesłanie Polkomtel pocztą elektroniczną kopii ostatniej faktury rozliczeniowej wystawionej przez obecnego sprzedawcę energii elektrycznej. Przesłana Klientowi wiadomość będzie także zawierała informację o sposobie oraz terminie doręczenia kopii ww. dokumentu do Polkomtel. Przesłanie przez Klienta kopii ww. dokumentu stanowi warunek realizacji Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii.
11. Polkomtel może odmówić realizacji Zamówienia także w przypadku:
  - a) podania przez Klienta nieprawdziwych lub niepełnych danych wymaganych w formularzu o którym mowa w § 4 ust. 2 lit. f), przy czym odmowa realizacji Zamówienia nie nastąpi, jeśli na prośbę Polkomtel, wyrażoną drogą elektroniczną lub telefonicznie (odpowiednio: na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany w Zamówieniu), Klient w określonym terminie udzielił Polkomtel niezbędnych wyjaśnień w sprawie podanych i wymaganych w formularzu Zamówienia danych lub dokumentów;
  - b) nieprzekazania lub przekazania przez Klienta nieprawdziwych dokumentów o których mowa w ust. 7;
  - c) w przypadku, gdy realizacja Zamówienia nie będzie możliwa z powodu braku w magazynie Polkomtel Towaru, z którym związane jest powyższe Zamówienie;
  - d) przejściowego braku w magazynach Polkomtel zapasów Towaru, którego dotyczy Zamówienie - jeśli Klient po powiadomieniu go o zaistniałej sytuacji nie wyraził zgody na realizację Zamówienia po uzupełnieniu powyższych zapasów;
  - e) zakończenia promocji, w ramach której Klient złożył Zamówienie;
  - f) nieuregulowania przez Klienta, w wyznaczonym przez Polkomtel terminie, zaległych należności na rzecz Polkomtel lub innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o których Polkomtel uzyskał informację w związku z prowadzoną przez Polkomtel na podstawie Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych weryfikacją wiarygodności płatniczej Klienta;

- g) nieprzedstawienia przez Klienta, w określonym terminie, dodatkowych informacji żądanych przez Polkomtel zgodnie z ust. 6;
  - h) nieprzedłożenia przez Klienta w określonym terminie faktury rozliczeniowej, o której mowa w ust. 10, jak również w przypadku, w którym z przedłożonej przez Klienta dokumentacji będzie wynikać, iż po zawarciu Umowy kompleksowej nie będzie możliwe przeprowadzenie procedury zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.
12. W sytuacjach, o których mowa w ust. 7, 9, 10 i 11, Polkomtel skontaktuje się z Klientem (drogą mailową lub telefonicznie na wskazany w Zamówieniu odpowiednio: adres poczty elektronicznej lub numer telefoniczny) celem wyjaśnienia statusu Zamówienia, wskazując – w przypadkach przewidzianych w ust. 11 lit. a) – c), e), f) i g) - że brak zgody Klienta (ust. 11 lit. c)) lub nieudzielenie przez Klienta wymaganych przez Polkomtel informacji lub nieprzesłanie wymaganych dokumentów, w określonym przez Polkomtel terminie, będzie równoznaczny z odmową przez Polkomtel realizacji Zamówienia.
13. Do składania Zamówień dotyczących zawarcia aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowienia niniejszego § 4 stosuje się odpowiednio.

## **§ 5 Realizacja Zamówienia**

1. W przypadku skutecznego złożenia Zamówienia dotyczącego Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii Polkomtel skieruje do Klienta przesyłkę kurierską, w której zostaną przekazane dokumenty niezbędne dla zawarcia tej umowy, w tym egzemplarze dokumentów, które po podpisaniu przez Klienta powinny zostać zwrócone kurierowi. W przypadku, gdy Zamówienie będzie dotyczyło także Umowy sprzedaży, zamówiony Towar zostanie doręczony Klientowi w tej samej przesyłce, w której skierowane zostaną do niego dokumenty dotyczące zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W przypadku Zamówienia dotyczącego wyłącznie zawarcia Umowy sprzedaży w przesyłce kurierskiej zostaną skierowane do Klienta: faktura dotycząca Towaru oraz dowód wydania Towaru Klientowi. Polkomtel realizuje Zamówienia wyłącznie na terenie Polski.
2. Polkomtel realizuje Zamówienia w Dni robocze. Polkomtel niezwłocznie przystąpi do weryfikacji, a następnie realizacji Zamówienia. Realizacja Zamówienia powinna nastąpić w terminie 2 - 5 Dni Roboczych od dnia, w którym została zweryfikowana poprawność złożenia przez Klienta Zamówienia.
3. Przesyłki kierowane przez Polkomtel w związku z realizacją Zamówienia będą doręczane przez wybraną przez Polkomtel firmę kurierską. O szczegółach realizacji Zamówienia dotyczącego zawarcia:
  - a. Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży, w szczególności o nazwie firmy kurierskiej oraz o numerze listu przewozowego, Klient otrzymuje informację drogą elektroniczną na wskazany w Zamówieniu adres poczty elektronicznej, a także poprzez wiadomość SMS wysłaną na wskazany w Zamówieniu numer telefonu. Powyższe informacje zostaną przekazane Klientowi w dniu poprzedzającym datę planowanego doręczenia przesyłki do Klienta;
  - b. Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii i o terminie wizyty kuriera Klient zostanie poinformowany telefonicznie na numer podany przez Klienta w Zamówieniu. Powyższe informacje zostaną przekazane Klientowi w terminie do 4 Dni roboczych od dnia przesłania przez Klienta ostatniej faktury rozliczeniowej od obecnego sprzedawcy energii elektrycznej;

4. Koszty doręczenia Klientowi przesyłki z dokumentami wynikającymi z Zamówienia dotyczącego Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z zakupem Towaru, Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii ponosi wyłącznie Polkomtel. W przypadku Zamówienia dotyczącego wyłącznie Umowy sprzedaży, w ramach której cena zamawianego Towaru (Zestawu startowego) nie przekracza kwoty 150 (sto pięćdziesiąt) złotych, koszty przesyłki ponosi Klient, chyba że w ramach prezentacji danego Towaru opłata została wyłączona. O wysokości kosztów tej przesyłki oraz zasadach ich poniesienia Klient informowany jest na stronie internetowej Sklepu w trakcie składania Zamówienia.
5. Klient jest zobowiązany do okazania kurierowi przy odbiorze przesyłki oryginału swojego dowodu osobistego, a w przypadku Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii oryginału dokumentu tożsamości. W przypadku Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Klient będący Konsumentem okazuje kurierowi także oryginał drugiego dokumentu, który wskazał w ramach składania Zamówienia i przekazuje kurierowi kopie powyższych dokumentów.
6. Płatności wynikające z realizacji Zamówienia, tj. zapłata ceny za Towar (Zestaw startowy) lub kosztów przesyłki, gdy zgodnie z ust. 5 zd. 2 obciążają one Klienta, a także ewentualnie zapłata za objęte zamówieniem Usługi dodatkowe, mogą być dokonywane przez Klienta wyłącznie w gotówce i przekazywane na ręce kuriera, który doręczył przesyłkę.
7. Zamówienie zostaje anulowane przez Polkomtel:
  - a) jeżeli Klient za pośrednictwem poczty elektronicznej złoży oświadczenie o rezygnacji z Zamówienia na adres:
    - [esklep@plus.pl](mailto:esklep@plus.pl) - w przypadku Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
    - [wsparcie@plus.pl](mailto:wsparcie@plus.pl) - w przypadku Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii,przy czym dla skutecznego anulowania Zamówienia wymagane jest złożenie powyższego oświadczenia,
  - b) w przypadku dwukrotnej próby doręczenia Klientowi przesyłki związanej z Zamówieniem na adres wskazany w Zamówieniu lub (w przypadku Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii) na adres podany przez Klienta telefonicznie w trakcie realizacji Zamówienia,
  - c) gdy Klient przedłoży nieprawdziwe dokumenty, poda nieprawdziwe lub niepełne dane w trakcie dostarczania przesyłki.
8. Do realizacji Zamówień dotyczących zawarcia aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowienia niniejszego § 5 stosuje się odpowiednio.

## **§ 6 Zawarcie umowy w wyniku Zamówienia**

1. Do zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (innej niż Umowa o świadczenie usług przedpłaconych), aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarcia Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii dochodzi z chwilą podpisania przez Klienta doręczonych mu przez kuriera dokumentów dotyczących tej Umowy.
2. Przesłany Klientowi formularz Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, formularz Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii będzie zawierał informacje o oświadczeniach złożonych przez Klienta przy składaniu Zamówienia, w tym o zgodach

udzielonych przez Klienta. Klient nie może dokonywać zmian w treści dokumentów (w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, aneksie do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Umowie kompleksowej ani Umowie sprzedaży energii i ich załącznikach) doręczonych Klientowi przez kuriera w związku z realizacją Zamówienia.

3. W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (innej niż Umowa o świadczenie usług przedpłaconych) Klient oprócz dokumentów niezbędnych dla zawarcia tej umowy otrzymuje w przesyłce nieaktywną kartę SIM. Aktywacja karty SIM będzie dokonana zgodnie z postanowieniami zawartej umowy.
4. Do zawarcia Umowy o świadczenie usług przedpłaconych dochodzi z chwilą wykonania przez Klienta czynności faktycznych, polegających na włączeniu się do sieci Polkomtel z wykorzystaniem Zestawu startowego zakupionego za pośrednictwem Sklepu, które to czynności opisane są w „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Na Kartę”.
5. Z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej, do zawarcia Umowy sprzedaży dochodzi z chwilą wydania Klientowi Towaru (Zestawu startowego) przez kuriera oraz dokonania przez Klienta zapłaty na ręce kuriera ceny za Towar (Zestaw startowy), wskazanej w podsumowaniu Zamówienia oraz w fakturze załączonej do przesyłanego Towaru (Zestawu startowego). Zapłata ceny może zostać dokonana wyłącznie w gotówce.
6. Do zawarcia Umowy obejmującej Usługę/Usługi dodatkowe dochodzi z chwilą wydania Klientowi przez Kuriera urządzenia AGD objętego Zamówieniem dotyczącym zawarcia Umowy sprzedaży (jeśli Klient objął tym Zamówieniem również Usługę/Usługi dodatkowe) i zapłaty przez Klienta do rąk kuriera wynagrodzenia z tytułu takiej Usługi/Usług dodatkowych (o ile zgodnie z warunkami świadczenia danej Usługi dodatkowej prezentowanymi przy składaniu Zamówienia takie odrębne wynagrodzenie zostało przewidziane).
7. W przypadku, gdy zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (innej niż Umowa o świadczenie usług przedpłaconych) wiąże się z zakupem Towaru w sprzedaży ratalnej, Umowa Sprzedaży zostaje zawarta jednocześnie z zawarciem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zgodnie z ust. 1 powyżej. Zapłata ceny za Towar dokonywana jest przez Klienta zgodnie z odpowiednim regulaminem promocji określającym warunki tych umów, w tym terminy i sposób dokonywania tych płatności.

## **§ 7 Reklamacje**

1. Klientowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji w sprawach:
  - a) nieprawidłowości, usterek lub przerw w funkcjonowaniu serwisu Sklepu, a także braku realizacji Zamówienia w terminie wynikającym z Regulaminu;
  - b) niedotrzymania z winy Polkomtel określonego w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej;
  - c) wad Towaru zakupionego w wyniku realizacji Zamówienia;
  - d) niewykonania lub nienależytego wykonania przez Polkomtel Umowy kompleksowej, w szczególności związanego z niedotrzymaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców, w sprawach dotyczących rozliczeń za energię elektryczną, dostarczania energii elektrycznej, wstrzymania dostarczania energii elektrycznej;
  - e) niewykonania lub nienależytego wykonania przez Polkomtel Umowy sprzedaży energii, w szczególności związanego z niedotrzymaniem standardów



jakościowych obsługi odbiorców.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. a), Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 1 miesiąca, licząc od dnia, w którym doszło do nieprawidłowości w funkcjonowaniu serwisu Sklepu lub upływu terminu, w którym powinno dojść do realizacji Zamówienia. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego w zdaniu pierwszym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Polkomtel niezwłocznie powiadamia Klienta drogą elektroniczną lub telefonicznie na wskazany przez Klienta w reklamacji adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.
3. Reklamacja, o której mowa w ust. 2, może zostać złożona pisemnie na adres Polkomtel: 02-673 Warszawa, ul. Konstruktorska 4 lub przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres:
  - a) [esklep@plus.pl](mailto:esklep@plus.pl) - w przypadku Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - b) [wsparcie@plus.pl](mailto:wsparcie@plus.pl) - w przypadku Umowy kompleksowej,lub telefonicznie pod numer 601101200 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient).
4. Zasady i tryb rozpatrywania reklamacji, o których mowa w ust. 1 lit. b), opisane zostały we właściwym regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel, doręczonym Klientowi przed zawarciem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Reklamacje, o których mowa w ust. 1 lit. c), przyjmowane są przez Polkomtel, pocztą elektroniczną na adres: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) lub telefonicznie pod numerem telefonu: 601 102 601 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), lub faksem na numer: 601102602 lub pisemnie na adres Polkomtel: 02-673 Warszawa, ul. Konstruktorska 4

Do powyższych reklamacji stosuje się postanowienia § 9.

5. Zasady i tryb rozpatrywania reklamacji, o których mowa w ust. 1 lit. d), opisane zostały we właściwym regulaminie świadczenia usługi kompleksowej przez Polkomtel, doręczonym Klientowi przed zawarciem Umowy kompleksowej, a także dostępnym w chwili składania Zamówienia na stronie internetowej Sklepu.
6. Zasady i tryb rozpatrywania reklamacji, o których mowa w ust. 1 lit. e), opisane zostały we właściwym regulaminie sprzedaży energii elektrycznej przez Polkomtel, doręczonym Klientowi niebędącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy sprzedaży energii, a także dostępnym w chwili składania Zamówienia na stronie internetowej Sklepu.

## **§ 8 Prawo Konsumenta do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość**

1. Konsument może odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowy kompleksowej, a w przypadku wydania Klientowi Towaru (Zestawu startowego) – w terminie 14 dni od daty wydania Klientowi Towaru objętego Zamówieniem. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
2. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w przypadku umów dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych, po usunięciu przez Konsumenta ich oryginalnego opakowania.
3. Bezpośredni koszt opakowania i odesłania Towaru (Zestawu startowego) do Polkomtel ponosi Klient.
4. Na stronie internetowej Sklepu zamieszczone zostały szczegółowe informacje

skierowane do Konsumentów zawierających Umowy na odległość, w tym pouczenia i wzory formularzy, dotyczące zasad korzystania przez Konsumentów z prawa odstąpienia oraz skutków wykonania powyższego uprawnienia i związanych z nim praw i obowiązków Klienta oraz Polkomtel, w szczególności o zasadach, terminach zwrotu Towaru w związku z odstąpieniem przez Konsumenta od Umowy zawartej na odległość, a także o zasadach rozliczeń związanych z korzystaniem przez Konsumenta z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Polkomtel na jego żądanie przed upływem terminu na skorzystanie z prawa odstąpienia od Umowy. Powyższe informacje zostaną także dodatkowo przekazane Klientowi, który złożył Zamówienie dotyczące Umowy sprzedaży, w wiadomości przesłanej mu na adres poczty elektronicznej wskazany w Zamówieniu.

5. Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od zawartego na odległość aneksu do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Do korzystania z powyższego uprawnienia przez Konsumenta odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia niniejszego § 8.

### **§ 9 Gwarancja i rękojmia**

1. Polkomtel informuje, iż w przypadku Umowy sprzedaży Towaru, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć zakupiony Towar bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru.
2. W przypadku, gdy na zakupiony Towar producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu Towaru.
3. W przypadku stwierdzenia przez Klienta wady zakupionego Towaru, Klient decyduje o wyborze realizacji jego roszczeń związanych ze stwierdzoną wadą (rękojmia lub gwarancja).
4. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dokumentem gwarancyjnym Towaru, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta.
5. Zasady zgłaszania roszczeń z tytułu rękojmi zostały wskazane w § 7 ust. 5. Sposób realizacji uprawnień Klienta wynikających ze zgłoszenia stwierdzonej przez niego wady Towaru zależy od rodzaju powyższej wady oraz od treści żądania Klienta w zakresie odpowiedzialności Polkomtel z tytułu rękojmi. O sposobie tym, w szczególności zasadach odbioru Towaru od Klienta i terminach realizacji żądania, Klient zostanie poinformowany przez Polkomtel niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, na wskazany przez Klienta w zgłoszeniu numer telefonu lub adres poczty elektronicznej.

### **§ 10 Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów dotyczących Umowy sprzedaży zawieranych z Konsumentami**

1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu cywilnoprawnego dotyczącego Umowy sprzedaży zawartej z Konsumentem może być prowadzone na wniosek kupującego będącego Konsumentem lub na wniosek Polkomtel złożony do wojewódzkiego inspektora Inspekcji handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Polkomtel albo do innego podmiotu uprawnionego, wpisanego do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK.
2. Udział Polkomtel w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej

przez kupującego 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 konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Polkomtel nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

3. Spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy sprzedaży zawartej z Konsumentem może być także poddany pod rozstrzygnięcie stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji handlowej.
4. 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.

### **§ 11 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Polkomtel jest administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. 2014 r., poz. 1182).
2. Dane osobowe są podane przez Klienta dobrowolnie i są przetwarzane w celu realizacji Zamówienia, w celu archiwizacji, w celach marketingowych związanych z funkcjonowaniem Sklepu oraz, gdy dojdzie do zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowy kompleksowej, w celach wskazanych odpowiednio we wzorze umowy dostępnym na stronie internetowej Sklepu przed złożeniem Zamówienia, a w przypadku Umowy o świadczenie usług przedpłaconych – we właściwym regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych dostępnym na stronie internetowej Sklepu przed złożeniem Zamówienia.
3. Dane osobowe Klientów są przekazywane firmom kurierskim lub innym administratorom danych, gdy jest to niezbędne do realizacji Zamówienia oraz, gdy dojdzie do zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii, kategoriom podmiotów wskazanych odpowiednio we wzorze umowy dostępnym na stronie internetowej Sklepu przed złożeniem Zamówienia, a w przypadku Umowy o świadczenie usług przedpłaconych – kategoriom podmiotów wskazanych we właściwym regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych dostępnym na stronie internetowej Sklepu przed złożeniem Zamówienia.
4. Polkomtel zapewnia Klientom realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tj. umożliwia Klientom wgląd do własnych danych osobowych i prawo ich poprawiania oraz prawo wniesienia - w przypadkach wymienionych w ustawie - pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient powinien kierować na adres: Polkomtel sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

### **§ 12 Postanowienia końcowe**

1. Polkomtel zastrzega możliwość dokonywania zmian Regulaminu. Zmiana treści Regulaminu nie będzie naruszać praw nabytych Konsumentów korzystających ze Sklepu, w szczególności w zakresie Zamówień, które nie zostały zrealizowane przed zmianą Regulaminu.
2. Polkomtel rekomenduje Klientom zapisanie Regulaminu na trwałym nośniku (np. urządzenie końcowe, dysk komputera). Na żądanie Klienta Polkomtel udostępnia Regulamin w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
3. Przy korzystaniu z serwisu Sklepu Klienci zobowiązani są do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 06-09-2017 r.