

Regulamin Dostępu Max wersja podstawowa („Regulamin”)

Wersja z 26.05.2025

§1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do Serwisu Max wykorzystaniem sieci POLKOMTEL („Dostęp Max”). Usługa świadczona jest przez POLKOMTEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 4, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail do kontaktu: bok@plus.pl („POLKOMTEL”).
2. Usługa jest dostępna dla:
 - a. Abonentów którzy zawierają umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z POLKOMTEL (Umowa) dla Planu taryfowego w ofercie abonamentowej, w ramach którego możliwa jest aktywacja Dostępu Max w wersji podstawowej; Abonent w momencie zawarcia Umowy ma możliwość zlecenia aktywacji na warunkach cenowych określonych w Cenniku Usług Dodatkowych;
 - b. Abonentów, którzy zawarli umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z POLKOMTEL w ramach oferty abonamentowej i dokonują aktywacji Dostępu Max w trakcie trwania Umowy, na warunkach cenowych określonych w opisie Usługi i dostępnych przed złożeniem zamówienia aktywacji oraz na zasadach opisanych w §3 ust. 9.
3. Dostęp Max w wersji podstawowej obejmuje dostęp do Serwisu Max w ramach pakietu Standard.

§2 Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- a. Dostęp Max (Usługa) - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Max z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL; w przypadku aktywacji wersji podstawowej Dostęp Max obejmuje dostęp do Serwisu Max w ramach pakietu Standard; usługa jest świadczona przez POLKOMTEL.
- b. Serwis Max - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.max.com>, Aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego, adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic („Dostawca Serwisu Max”). HBO Europe s.r.o. jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu Max określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem <https://www.max.com> („Warunki korzystania”).
- c. Aplikacja - aplikacja Dostawcy Serwisu Max na urządzenie Abonenta z dostępem do Internetu (tablet, smartfon lub odbiornik telewizyjny/smart TV podłączony do Internetu) umożliwiającą korzystanie z Serwisu Max. Aplikację na tablet i smartfon można pobrać ze sklepu internetowego dedykowanego konkretnemu systemowi operacyjnemu, w którym dostępne są aplikacje. Aplikacja na odbiornik telewizyjny podłączony do Internetu jest dostarczana przez producenta urządzenia lub udostępniana do pobrania w sklepie internetowym dedykowanym danemu odbiornikowi TV.
- d. Okres rozliczeniowy - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez POLKOMTEL usług komunikacji elektronicznej; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
- e. Numer MSISDN - 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM; numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Abonent go nie zmienił) oraz na Umowie podpisanej z POLKOMTEL.

§3 Zasady korzystania z Dostępu Max

1. Dostęp Max jest świadczony cyklicznie przez POLKOMTEL i przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
2. Dostęp Max polega na zamówieniu i uzyskaniu dostępu do Serwisu Max, który zawiera treści audiowizualne.
3. Opłata za Dostęp Max pobierana jest w ramach Kupuj z Plus i uwzględniona na Rachunku telefonicznym. Abonent może korzystać z Kupuj z Plus po wyrażeniu zgody na jej świadczenie i posiadaniu odpowiedniego limitu kwotowego. Opis oraz zasady korzystania z Kupuj z Plus zawarte są w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów. Informacje o Kupuj z Plus dostępne są również na stronie www.plus.pl/kupujzplus.
4. Warunkiem korzystania z Dostępu Max jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus. POLKOMTEL prześle na adres e-mail lub numer telefonu Abonenta, w terminie 24h od daty złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji usługi Dostęp Max, link do aktywacji usługi Dostępu Max.

5. Warunkiem korzystania z Serwisu Max jest założenie konta w Serwisie Max z wykorzystaniem Numeru MSISDN oraz numeru Konta Abonenta oraz akceptacja przedstawionych przez Dostawcę Serwisu Max Warunków korzystania z Serwisu Max, dostępnego w Aplikacji lub na stronie www.max.com.
6. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Max są przetwarzane przez Dostawcę Serwisu Max, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
7. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Max następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.
8. Opłata cykliczna za Usługę płatna jest z góry wraz z Rachunkiem telefonicznym. W przypadku dokonania aktywacji w trakcie trwania Umowy, opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy może być naliczana proporcjonalnie do czasu korzystania z Usługi w tym okresie (tj. od dnia rozpoczęcia świadczenia do ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego) oraz za następny Okres rozliczeniowy.
9. Za moment aktywacji Dostępu Max uznaje się moment, w którym POLKOMTEL wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację. Aktywacja nastąpi w ciągu 48 h.
10. Aktywacja Dostępu Max w wersji podstawowej w czasie obowiązywania Umowy może nastąpić:
 - a. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient);
 - b. poprzez iPlus;
 - c. inny sposób udostępniony przez POLKOMTEL, o którym będzie można uzyskać informację na stronie internetowej www.plus.pl/max.
11. Abonent może złożyć zlecenie dezaktywacji Dostępu Max:
 - a. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 601102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy, z której korzysta Abonent);
 - b. w Punkcie sprzedaży Plus;
 - c. w aplikacji iPlus,
12. Dostęp Max jest dezaktywowany automatycznie, gdy Abonent przestanie być stroną Umowy zawartej z POLKOMTEL, związanej z Numerem MSISDN podanym podczas procesu założenia konta w Serwisie Max.
13. Dostęp Max jest dezaktywowany automatycznie w przypadku przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z Umowy zawartej z POLKOMTEL (cesja).
14. Z chwilą dezaktywacji Abonent utraci możliwość dostępu do materiałów audiowizualnych i programów w Serwisie Max, a opłata za korzystanie z Usługi przestanie być pobierana.
15. Dezaktywacja oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
16. Dezaktywacja nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
17. Dostęp Max nie może być przenoszony na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

§4 Odpowiedzialność za Dostęp Max

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem.
2. Jeżeli Dostęp Max, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 9-13. Jeżeli POLKOMTEL nie dostarczy Dostępu Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
3. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Max, jeżeli:
 - a. POLKOMTEL oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Max, lub
 - b. Abonent i POLKOMTEL uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Max miał istotne znaczenie dla Abonenta, a POLKOMTEL nie dostarczył jej w tym terminie.
4. W przypadku, świadczenia Dostępu Max w sposób niezgodny z Regulaminem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Max do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 9-13.
5. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią POLKOMTEL, na żądanie złożone na podstawie ust. 4, doprowadzenie do zgodności Dostępu Max z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. POLKOMTEL nie doprowadzi Dostępu Max do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że POLKOMTEL próbował doprowadzić Dostępu Max do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - d. brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
 - e. z oświadczenia POLKOMTEL, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 4, wyraźnie wynika, że Dostęp Max nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 5 POLKOMTEL dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
8. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Dostępu Max, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Max miała być dostarczany.
9. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Max podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
10. Reklamacja może zostać złożona:
 - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: bok@plus.pl lub za pośrednictwem iPlus;
 - b. w formie pisemnej - na adres POLKOMTEL Sp. z o.o. -Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
 - c. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży POLKOMTEL;
 - d. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
11. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
12. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
13. POLKOMTEL może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Max z umową wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z POLKOMTEL w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
14. Abonent ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione do rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje w zakresie pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń dostępne są m.in. w siedzibach oraz na stronach rzeczników konsumentów, na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (m.in.: www.polubowne.uokik.gov.pl).
15. 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 lub o odmowie udziału. Jeśli POLKOMTEL nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§5 Postanowienia końcowe

1. POLKOMTEL jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 2-5.
2. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Max z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania Dostępu Max oraz obsługi Klienta;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Max;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Max;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Max;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
3. POLKOMTEL poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
4. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Max, POLKOMTEL poinformuje Abonent o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.

6. POLKOMTEL może zakończyć świadczenie Dostępu Max po poinformowaniu Abonent z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
7. Dostawca Serwisu Max ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.max.com oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Max treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu Max przez Dostawcę Serwisu Max zostały opisane w Warunkach korzystania dostępnych na www.max.com. W przypadku rozbieżności pomiędzy Warunkami korzystania, a niniejszym Regulaminem, pierwszeństwo ma ten Regulamin.
8. Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów.
9. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.plus.pl/max oraz w punktach sprzedaży POLKOMTEL.