

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Caritas Łączy Sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia ogólne i zakres Usług

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
2. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Operator świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru, Usługę Internetu mobilnego lub Usługę telefonii mobilnej, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe.
3. Zakres oferowanych przez Operatora Pakietów, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a Pakiet wybrany przez Abonenta wskazany jest w treści Umowy.
4. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy Promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
5. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów Promocji, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
6. Cennik obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy Promocji, dostępne są w BOK, a dodatkowo na Stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego / Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy, przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub na innym Trwałym nośniku) na wskazany przez Zamawiającego / Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
7. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Abonenta, informacje, o których mowa w art. 12 UstPK, będą mu przesyłane w pliku PDF (lub na innym Trwałym nośniku) pocztą elektroniczną przed zawarciem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
8. O ile Umowa bądź załączniki do Umowy nie stanowią wyrażnie inaczej, pojęcia użyte w nich z dużej litery mają znaczenie nadane im w Regulaminie.

§ 2. Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie z dużej litery posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę.
2. **Aktywacja** – zarejestrowanie przez Operatora Karty SIM i wykonanie innych czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
3. **Awaria** – wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług.
4. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna wyodrębniona w strukturze Operatora do obsługi Abonentów i Zamawiających. Informacje o danych kontaktowych i godzinach działania BOK podane są na Stronie internetowej Operatora.
5. **Cennik** – cennik Usług Operatora, zawierający wykaz Usług, zestawienie rodzajów i wysokości Opłat oraz zasad ich naliczania.
6. **dBm** – decibel-milliwatts, jednostka, według której jest mierzony poziom szumów.
7. **Dodatkowy Pakiet Danych** – oznacza jednorazowy Pakiet danych aktywowany w dowolnym czasie na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie Dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu Limitu Transferu Danych dostępnego w

ramach danego Podstawowego Pakietu Danych. Niewykorzystana w danym Okresie Rozliczeniowym część Dodatkowego Pakietu Danych nie przechodzi na kolejny Okres Rozliczeniowy.

8. **Doładowanie Limitu Danych** – jednorazowe zwiększenie Limitu Transferu Danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym Limitu Transferu Danych przyznanego w ramach Podstawowego Pakietu Danych wybranego przez Abonenta w Umowie, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych.
9. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (EBOOK)** – aplikacja dostępna pod adresem <https://panel.caritaslaczy.pl> umożliwiająca zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta w zakresie określonym w Umowie i Regulaminie, do której dostęp następuje poprzez podanie adresu poczty elektronicznej Abonenta i Hasła.
10. **Forma gotówkowa** – znaki pieniężne emitowane przez Narodowy Bank Polski w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze.
11. **GB** – gigabajt, jednostka miary ilości transmisji danych.
12. **Hasło** – poufny ciąg znaków, dostępny wyłącznie dla Abonenta, nadany przez Operatora, umożliwiający m.in. identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem i dokonanie czynności związanych z Umową.
13. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta), stanowiąca własność Operatora, udostępniona Abonentowi, umożliwiająca dostęp do Usług, której przypisano: Numer Telefonu, Kod PIN oraz Kod PUK.
14. **kb/s** – kilobity na sekundę, jednostka szybkości transmisji danych.
15. **Kod PIN** – osobisty numer identyfikacyjny, indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM.
16. **Kod PUK** – osobisty szyfr odblokowujący, indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
17. **Kod USSD** – specjalny kod, po wpisaniu którego Abonent może uzyskać określone informacje o Usłudze.
18. **Konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, zawierający Umowę w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
19. **Limit połączeń** – górna granica liczby minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowy przy wykorzystaniu Usługi telefonii mobilnej w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie.
20. **Limit Transferu Danych** – górna granica ilości danych przesyłanych i odbieranych w danym Okresie Rozliczeniowym, których transfer może zostać dokonany przez Abonenta przy wykorzystaniu Usługi Internetu mobilnego w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie.
21. **Limit wydatków** – górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu Usługi telefonii mobilnej, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Operator może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych Usług Dodatkowych. Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do Numerów Alarmowych.
22. **Mb/s** – megabity na sekundę, jednostka szybkości transmisji danych.
23. **Numer Alarmowy** – numer ustalony w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.
24. **Numer Telefonu** – przyznany Abonentowi lub przeniesiony od innego operatora w związku ze zmianą dostawcy usług numer telefonu przypisany do Karty SIM, określony w Umowie.
25. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta względem Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiący kalendarzowych.

26. **Operator** – Caritas Łączy Sp. z o.o.
27. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu świadczonych przez Operatora Usług, określona w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji.
28. **Opłata Jednorazowa** – opłata pobierana przez Operatora z tytułu podejmowania jednorazowych czynności (np. z tytułu Aktywacji), określona w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji.
29. **Opłaty** – łącznie Opłaty Abonamentowe i Opłaty Jednorazowe.
30. **p** – jednostka miary pionowej rozdzielczości ekranu.
31. **Pakiet** – wariant Usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji.
32. **Podstawowy Pakiet Danych** – Pakiet danych aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu Aktywacji, który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych Okresach Rozliczeniowych.
33. **Połączenia / SMS / MMS międzynarodowe** – to połączenia głosowe / SMS / MMS inicjowane / wysłane w zasięgu Sieci i z prefiksem „+48”, a odebrane w zasięgu sieci innego operatora i z prefiksem innym niż „+48”.
34. **Prędkość deklarowana** – prędkość Usługi Internetu mobilnego podawana w komunikatach handlowych, w tym w reklamie i marketingu dotyczącym promocji ofert Operatora.
35. **Prędkość szacunkowa maksymalna** – najwyższa, rzeczywiście możliwa do osiągnięcia prędkość zasięgu Sieci w różnych lokalizacjach, w rzeczywistych warunkach użytkowania, w danej technologii.
36. **Prędkość po przekroczeniu Limitu Transferu Danych** – prędkość, do której zostaje zmniejszona prędkość przesyłu danych z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Transferu Danych – przyznanego w ramach Podstawowego Pakietu Danych lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych – do czasu odpowiednio: odnowienia przez Operatora Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty Abonamentowej lub dokonania Doładowania Limitu Danych.
37. **Przedsiębiorca-konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, niebędący Konsumentem.
38. **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej.
39. **Regulamin** – niniejszy dokument.
40. **Regulamin Promocji** – dokument zawierający promocyjne oferty Operatora i zasady korzystania z nich.
41. **Roaming** – to usługa umożliwiająca, za pomocą Karty SIM, zalogowanie się do obcych sieci (innych niż Sieć) i korzystanie z Usług w tych sieciach w momencie, gdy Abonent znajduje się poza zasięgiem Sieci.
42. **Roaming międzynarodowy** – to rodzaj Roamingu, w którym Karta SIM Abonenta loguje się do obcych sieci, położonych poza terytorium Polski. Postanowienia dotyczące Roamingu międzynarodowego nie dotyczą Roamingu Regulowanego, o ile Cennik nie stanowi wyraźnie inaczej.
43. **Roaming Regulowany** – to rodzaj Roamingu, w którym Karta SIM Abonenta loguje się do obcych sieci, położonych w krajach Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Liechtenstein, w celu korzystania z następujących Usług: wykonanie lub odebranie połączenia głosowego, wysłanie lub odebranie wiadomości SMS, MMS, transmisja danych.
44. **Sieć** – publiczna ruchoma sieć telekomunikacyjna, wykorzystywana przez Operatora na podstawie współpracy z podmiotem trzecim do świadczenia Usług.
45. **Siła Wyższa** – zewnętrzne, niezależne od Operatora lub Abonenta zdarzenie, które nie było możliwe do przewidzenia i któremu, pomimo dołożenia należytej staranności, nie można było zapobiec. W szczególności za Siłę Wyższą uważa się klęski żywiołowe, wojny, ataki terrorystyczne, nagłe i poważne zmiany pogodowe,

przerwy w dostawie energii elektrycznej, katastrofy naturalne, wyładowania atmosferyczne, silne wiatry, powódzie, epidemie, akty wandalizmu.

46. **Strona internetowa Operatora** – strona internetowa dostępna pod adresem: <https://caritaslaczy.pl/>.
47. **Strony** – Abonent i Operator łącznie.
48. **Sztuczny Ruch** – kierowanie do jakichkolwiek sieci telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego.
49. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające danemu podmiotowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF.
50. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem w formie pisemnej albo dokumentowej, albo elektronicznej.
51. **Urządzenie** – telefon lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta.
52. **Usługa Internetu mobilnego** – mobilna usługa transmisji danych. W ramach Usługi Internetu mobilnego Operator zapewnia Abonentowi prawo 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 wybranego Urządzenia, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
53. **Usługa telefonii mobilnej** – mobilna usługa telekomunikacyjna, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych krajowych, lokalnych, strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, przesyłanie i odbieranie SMS i MMS, wykonywanie Połączeń / SMS / MMS międzynarodowych.
54. **Usługi** – łącznie Usługa Internetu mobilnego, Usługa telefonii mobilnej i Usługi Dodatkowe.
55. **Usługi Dodatkowe** – usługi, które towarzysząc Usłudze Internetu mobilnego lub Usłudze telefonii mobilnej, jeśli Abonent je wybrał / zakupił lub jeśli zostały udostępnione Abonentowi przez Operatora.
56. **Usługi Premium Rate** – usługi o podwyższonej opłacie, czyli usługi telekomunikacyjne z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator.
57. **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
58. **UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
59. **Użytkownik** – Abonent korzystający z Usług przedpłaconych, czyli takich, w których Abonent musi z góry uiścić Opłatę za przydzielony mu Limit Transferu Danych lub Limit połączeń i może z nich skorzystać przez określony czas. Do Użytkownika odpowiednio stosuje się postanowienia Regulaminu dotyczące Abonenta (z uwzględnieniem różnic wynikających z faktu korzystania z Usług w trybie przedpłaconym), chyba że Regulamin wyraźnie stanowi inaczej.
60. **Zamawiający** – podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę zawarcia Umowy od Operatora.

§ 3. Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
2. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

3. Umowa może zostać zawarta osobiście przez Abonenta albo przez osobę upoważnioną do jego reprezentacji, w tym przez należycie umocowanego do tego pełnomocnika. Do zawarcia Umowy przez pełnomocnika konieczne jest przedstawienie stosownego pełnomocnictwa.
4. Umowa może zostać zawarta:
 - 1) w BOK;
 - 2) poza BOK przy jednoczesnej, fizycznej obecności Stron;
 - 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
5. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą-konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w sposób określony w Umowie, przy czym nadanie listu / wiadomości w powyższym, 14-dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia od Umowy, jeśli na jej podstawie Abonent zakupił Urządzenie, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie to Urządzenie, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy, z tym że, jeśli przedmiotem Umowy był m.in. zakup Urządzenia, Operator uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Urządzenia z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Opłaty Abonamentowej Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych).
7. W przypadku Umowy zawieranej / zmienianej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków / zmienionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami / zmienionymi warunkami będą przez Operatora utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
8. W przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej / zmiany Umowy w formie elektronicznej:
 - 1) treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków / zmian warunków Umowy będzie Abonentowi przesyłana w pliku PDF (jeśli Operator będzie dysponował podpisem elektronicznym w formacie PAdES) lub w pliku o innym formacie niż PDF (jeśli Operator będzie dysponował podpisem elektronicznym w formacie XAdES) pocztą elektroniczną;
 - 2) do zawarcia / zmiany Umowy konieczne jest złożenie przez Operatora i Abonenta, na tym samym pliku, kwalifikowanych podpisów elektronicznych;
 - 3) Abonent może zawrzeć / zmienić Umowę, wyłącznie posługując się własnym kwalifikowanym podpisem elektronicznym (podpis musi być przyporządkowany do Abonenta);
 - 4) Operator nie zapewnia Abonentom kwalifikowanych podpisów elektronicznych, a jeśli chcą oni zawrzeć / zmienić Umowę w formie elektronicznej, muszą we własnym zakresie, w sposób zgodny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, zapewnić sobie dysponowanie odpowiednim podpisem;
 - 5) podpis jest ważny (wywołuje skutki prawne), jeśli jego kwalifikowany certyfikat został wydany przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania i był ważny w momencie składania podpisu. Podpis złożony w okresie zawieszenia certyfikatu wykorzystywanego do jego weryfikacji, nie wywołuje skutków prawnych.

9. W przypadku usług przedpłaconych Umowa zostaje zawarta – przez dokonanie czynności faktycznych – z Użytkownikiem, który nabędzie Kartę SIM, z czego:
- 1) w celu dokonania rejestracji, autoryzacji Użytkownika, otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów Usług wykonanych przez Operatora na rzecz Użytkownika, a także informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku – Użytkownik powinien dostarczyć wypełniony formularz rejestracyjny do BOK lub w inny sposób określony przez Operatora;
 - 2) do skorzystania przez Użytkownika z Usług konieczna jest uprzednia rejestracja i autoryzacja Użytkownika;
 - 3) w przypadku gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje Pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia Pakietów i monitorowania ich wykorzystania na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.

§ 4. Wymagane dokumenty i dane, umożliwiające zawarcie Umowy i świadczenie Usług

1. Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Operatorowi danych umożliwiających świadczenie Usług. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną są to następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) adres zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest inny niż adres zamieszkania;
 - 3) numer PESEL (jeżeli go posiada) albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
 - 4) adres poczty elektronicznej;
 - 5) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy.
3. W przypadku Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną, danymi umożliwiającymi świadczenie Usług są w szczególności dane zawarte w odpisie z właściwego rejestru lub innym dokumencie, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje (co najmniej nazwa i numer identyfikacyjny REGON lub NIP, lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze). Operator może żądać także zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
4. Operator uzależnia Aktywację Usług od autoryzacji Abonenta.
5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy;
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez tę osobę, lub przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Operator jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
6. Operatorowi przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub w przypadku braku dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów, o których mowa w § 4 ust. 5 pkt 1 Regulaminu.
7. Do Użytkownika nie mają zastosowania postanowienia § 4 ust. 5-6 Regulaminu.

§ 5. Sposób składania zamówień na Pakiety lub Usługi Dodatkowe

1. Zamówienia na Pakiety lub Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Operatorowi:
 - 1) telefonicznie;
 - 2) pisemnie;
 - 3) osobiście w BOK;
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora;
 - 5) za pośrednictwem EBOK;
 - 6) przez Kod USSD.
2. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie 7 dni, informując Abonenta czy istnieją możliwości techniczne jego realizacji.
3. Zmiana lub dodanie Pakietu / Usługi Dodatkowej następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem że, jeśli Operator oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Pakiety / Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy.
4. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym Pakiecie, względnie dodanie / usunięcie Usług Dodatkowych, następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Pakietów / Usług Dodatkowych, których Aktywacja / dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta.
5. Informacja o Pakietach / Usługach Dodatkowych, których Aktywacja / dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, zostanie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie przez BOK lub przesłana mu na adres poczty elektronicznej.
6. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów / Usług dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub regulaminom dodatkowym (które mogą wprowadzać regulacje odrębne do tych, o których stanowi niniejszy paragraf) i może wiązać się koniecznością zapłaty Opłat Jednorazowych. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub regulaminach dodatkowych.

§ 6. Jakość i funkcjonalność Usług (postanowienia wspólne dla wszystkich Usług)

1. Usługi na podstawie Umowy świadczone są 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi zgodnie z zawartą Umową (w tym jej załącznikami, w szczególności Regulaminem), europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, normach ETSI (European Telecommunications Standards Institute) oraz dokumentach publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU). Wskaźniki te mogą być zamieszczone na Stronie internetowej Operatora. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu, określonymi w Umowie, Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych) lub Cenniku.
3. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie.
4. Operator świadczy Usługi w zakresie technicznych możliwości Sieci, a także umożliwia Abonentowi korzystanie z Roamingu.
5. W przypadku korzystania z Roamingu, jakość świadczonych Usług może się różnić od tej, która zapewniana jest przez Operatora w ramach Sieci.
6. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, takie jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne czy atmosferyczne.

7. Zasięg Usług wewnątrz obiektów budowlanych zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do ich wykonania i fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
8. Telefony z wbudowanym systemem operacyjnym, takim jak np. Apple iPhone OS, Android, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, dokonywania aktualizacji oprogramowania i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikami.
9. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, zawarte są w Umowie, w tym w jej załącznikach, a w szczególności w Regulaminie.
10. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

§ 7. Zasady korzystania z Karty SIM

1. W celu świadczenia Usług Operator udostępnia Abonentowi Kartę SIM.
2. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub Kodzie PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOK, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania Karty SIM. Operator – po uzyskaniu informacji od Abonenta – niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora;
 - 2) skutki wykorzystania Kodu PIN lub Kodu PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w ich posiadanie z przyczyn leżących po stronie Operatora- z tym że, od momentu powiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN, lub ujawnieniu Kodu PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia ujawnionego Kodu PIN, lub Kodu PUK ponosi Operator.
5. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty SIM utraconej lub której Kod PIN / Kod PUK zostały ujawnione, następuje:
 - 1) na wniosek Abonenta, który powinien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN, lub Kodu PUK;
 - 2) na koszt Abonenta – chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodu PIN, lub Kodu PUK nastąpiły z przyczyn leżących po stronie Operatora.
6. Karta SIM, zablokowana zgodnie z ust. 3, zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności unieważnionej Karcie SIM.
7. W sytuacji, w której Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.

§ 8. Postanowienia szczególne dot. Usługi Internetu mobilnego

1. Abonent może ustalić stan zużycia Limitu Transferu Danych za pomocą Kodów USSD, w EBOK lub za pośrednictwem BOK. Operator informuje Abonenta o wykorzystaniu 100% Limitu Transferu Danych w formie komunikatu SMS przesłanego na Numer Telefonu, dla którego Limit Transferu Danych był określony.

2. Pakiet transmisji danych pozwala na korzystanie z Usługi Internetu mobilnego do wysokości Limitu Transferu Danych określonego rozmiarami tego Pakietu. Pakiety transmisji danych aktywowane są automatycznie lub na żądanie Abonenta – w zależności od treści Umowy.
3. Limit Transferu Danych wskazywany jest w Umowie, Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych) lub Cenniku. Limit Transferu Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Transferu Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Transferu Danych niewykorzystany w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Transferu Danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty Abonamentowej w kolejnych Okresach Rozliczeniowych. Limit Transferu Danych, niewykorzystany w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego, przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Transferu Danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty Abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia tego Okresu Rozliczeniowego, w którym został przyznany.
4. W przypadku wyczerpania Limitu Transferu Danych – w zależności od warunków Umowy:
 - 1) następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Abonent nie ma możliwości korzystania z Usługi Internetu mobilnego do czasu odnowienia Podstawowego Pakietu Danych / zakupu przez Użytkownika kolejnego Limitu Transferu Danych albo
 - 2) następuje spadek prędkości Usługi do Prędkości po przekroczeniu Limitu Transferu Danych, która w poszczególnych technologiach wygląda następująco:
 - a) 2G – pobieranie danych: 64 Kbps | wysyłanie danych: 64 Kbps
 - b) 3G – pobieranie danych: 64 Kbps | wysyłanie danych: 64 Kbps
 - c) 4G/LTE – pobieranie danych: 64 Kbps | wysyłanie danych: 64 Kbps

– a która, w zależności od warunków Umowy, może umożliwiać korzystanie z podstawowych / niektórych usług, takich jak np. dostęp do poczty elektronicznej lub przeglądanie stron internetowych, albo

 - 3) następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych zgodnie z Cennikiem, albo
 - 4) Abonent może wykupić Doładowanie Limitu Danych, co ma miejsce przez złożenie u Operatora zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w § 5 Regulaminu. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi od nowego Okresu Rozliczeniowego i nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych i nie może go cofnąć po jego dojeździe do adresata.
5. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w Rachunku wystawionym za kolejny Okres Rozliczeniowy. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
6. Abonent może zwiększyć Limit Transferu Danych na zasadach określonych w § 5 Regulaminu.
7. Szacunkowo 1 GB transmisji danych wystarcza na:
 - 1) 100 minut pobrania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo
 - 2) na 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s, albo
 - 3) na 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3

– z tym że dane te są orientacyjne i mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju Usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

8. Limit Transferu Danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata Pakietów) mogą wpływać na jakość Usługi Internetu mobilnego poprzez spowolnienie prędkości wysyłania / odbierania danych lub ograniczenie dostępności, lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi Internetu mobilnego zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
9. Prędkość transmisji danych może wpływać na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:
 - 1) dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych, np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
 - 2) korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych, np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie wideo - videostreaming);
 - 3) korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej transmisji danych, np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
10. Operator zapewnia zasięg Usługi Internetu mobilnego dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz obiektów budowlanych z ufnością 75%.
11. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Internetu mobilnego w ramach dostępu do Internetu wynosi 8 kb/s w kierunku do Abonenta oraz 8 kb/s w kierunku od Abonenta (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
12. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi Internetu mobilnego oraz z oferowanych przez Operatora innych Usług, niewchodzących w zakres Usługi Internetu mobilnego - 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 ograniczenie prędkości i zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka Usługa, niebędąca Usługą Internetu mobilnego, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczoną na jego rzecz Usługę Internetu mobilnego, zawiera regulamin takiej Usługi.
13. Na korzystanie z Usługi Internetu mobilnego mogą mieć wpływ czynniki i wskaźniki jakości, takie jak np.:
 - 1) zasięg Sieci, technologia transmisji danych, wykorzystywane Urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz Usługi aktywne dla danej Karty SIM;
 - 2) wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na działania Abonenta (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Abonenta (np. czas otwierania strony internetowej);
 - 3) wskaźnik wahania opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Abonenta wpływu;
 - 4) wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików lub jakość połączeń.
14. Prędkość szacunkowa maksymalna dla poszczególnych technologii wynosi:
 - 1) przy braku ruchu internetowego pochodzącego od innych podmiotów:
 - a) 2G - pobieranie danych: 237 kb/s, wysyłanie danych: 120 kb/s;
 - b) 3G - pobieranie danych: 42 Mb/s, wysyłanie danych: 5,76 Mb/s;
 - c) 4G/LTE - pobieranie danych: 300 Mb/s, wysyłanie danych: 50 Mb/s
 - 2) przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych podmiotów:
 - a) 2G - pobieranie danych: 150 kb/s, wysyłanie danych: 80 kb/s

- b) 3G – pobieranie danych: 33 Mb/s, wysyłanie danych: 3,5 Mb/s;
 - c) 4G/LTE – pobieranie danych: 160 Mb/s, wysyłanie danych: 32 Mb/s;
15. Możliwość osiągnięcia Prędkości szacunkowej maksymalnej pobierania i wysyłania danych jest uzależniona od sposobu korzystania z Usługi Internetu mobilnego oraz następujących czynników:
- 1) treści przeglądanych w czasie pomiaru;
 - 2) ograniczeń w zakresie dostępności usług, z jakich korzysta Abonent, wprowadzanych przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów);
 - 3) obciążenia Urządzenia, w tym pracy innych usług lub aplikacji w tle;
 - 4) parametrów Urządzenia, w szczególności procesora, pamięci;
 - 5) aktualnie zainstalowanego w Urządzeniu oprogramowania;
 - 6) ustawień Karty SIM;
 - 7) Urządzenia, które powinno obsługiwać technologię, której dotyczy Prędkość szacunkowa maksymalna, a także powinno mieć dostęp do technologii, której dotyczy pomiar oraz nie powinno posiadać uruchomionych aplikacji, usług lub innych funkcji, które angażują transmisję danych;
 - 8) odległości Abonenta do urządzenia koncentrującego ruch w Sieci;
 - 9) jakości połączenia;
 - 10) natężenia transmisji danych pochodzącego od innych podmiotów korzystających z Sieci;
 - 11) lokalizacji i wydajności docelowego serwera, np. wybrana strona internetowa lub serwis mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia, które spowodują niskie przepływności i długie opóźnienia.
16. W komunikatach handlowych Operator posługuje się wartościami wskazanymi w ust. 15. Jeśli Operator w komunikatach handlowych dotyczących Usług posłuży się innymi wartościami niż wskazane w ust. 15, wartości te stanowią Prędkość deklarowaną.
17. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta Limitu Transferu Danych w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu, chyba że Abonent przebywa poza granicami kraju i używa tych stron podczas korzystania z Roamingu międzynarodowego.
18. Stałe lub regularnie powtarzające się, istotne rozbieżności pomiędzy rzeczywistą prędkością lub innymi parametrami jakości Usługi Internetu mobilnego, a prędkością lub parametrami jakości Usługi Internetu mobilnego określonymi w Regulaminie, Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji (o ile ma zastosowanie), stanowią nienależyte wykonanie Umowy, za które Operatora ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w § 12 Regulaminu.

§ 9. Postanowienia szczególne dot. Usługi telefonii mobilnej

- 1. Przy zawarciu Umowy Operator, wraz z Kartą SIM, przyznaje Abonentowi Numer Telefonu, chyba że Umowa dotyczy przeniesienia Numeru Telefonu z sieci innego operatora.
- 2. Abonent może żądać zmiany Numeru Telefonu, jeżeli wykaże, że korzystanie z danego Numeru Telefonu jest uciążliwe.
- 3. Abonent wykorzystujący przydzielony Numer Telefonu, należący do planu numeracji krajowej, może żądać – przy zmianie dostawcy usług – przeniesienia przydzielonego Numeru Telefonu do istniejącej sieci innego operatora na terenie całego kraju.
- 4. Prawo do przeniesienia Numeru Telefonu do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 3, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent

może zrzec się prawa do przeniesienia Numeru Telefonu po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

5. Żądając przeniesienia przydzielonego Numeru Telefonu na podstawie ust. 3, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Operatorowi Opłaty Abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy (w przypadku Umowy zawartej na warunkach promocyjnych).
6. Przeniesienie Numeru Telefonu, o którym mowa w ust. 3, powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego Numeru Telefonu, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 12 Regulaminu.
7. Umieszczenie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów prowadzonym przez Operatora odbywa się za jego zgodą, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do:
 - 1) Numeru Telefonu Abonenta;
 - 2) nazwiska i imion Abonenta;
 - 3) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta.
8. Abonent może na bieżąco kontrolować stan zużycia Limitu połączeń, korzystając z Kodu USSD, EBOK lub za pośrednictwem BOK. Operator informuje Abonenta o wykorzystaniu 100% Limitu połączeń w formie komunikatu SMS na Numer Telefonu przypisany do danej Usługi.
9. W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu połączeń Usługa telefonii mobilnej zostanie wstrzymana. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń.
10. Operator zapewnia zasięg Usługi telefonii mobilnej dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz obiektów budowlanych z ufnością 75%.
11. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi telefonii mobilnej, wyrażony wskaźnikiem MOS (Mean Opinion Score), mierzonym metodą PESQ (Perceptual Evaluation of Speech Quality), wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.
12. Operator świadczy Abonentowi Usługi telefonii mobilnej na terytorium Polski, w ramach Sieci, 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. W przypadku gdy zestawienie połączenia na Numery Alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych Numerów Alarmowych) jest niemożliwe, Operator może skierować połączenie na Numer Alarmowy 112. Ewentualne ograniczenia w kierowaniu połączeń do Numerów Alarmowych mogą wystąpić w przypadku:
 - 1) zawieszenia świadczenia Usług;
 - 2) nieprawidłowego działania Urządzenia;
 - 3) umieszczenia Karty SIM w Urządzeniu, które nie umożliwia wykonywania połączeń głosowych
 - 4) gdy Karta SIM znajduje się poza obszarem świadczenia Usługi.

§ 10. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności

1. Abonent obowiązany jest uiszczać Opłaty za Usługi w terminach i w wysokościach wskazywanych na Rachunkach. Termin zapłaty wskazywany na Rachunkach nie będzie krótszy niż 7 dni od dnia wystawienia Rachunku.
2. Za dzień zapłaty Rachunku uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Operatora wskazany na Rachunku. W przypadku opóźnienia z zapłatą Rachunku przez Abonenta, Operator ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie od należnych mu kwot.
3. Opłaty oraz sposoby ich naliczania określone są w Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), co nie wyklucza możliwości ich zamieszczenia także w Umowie.
4. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat przelewem na rachunek bankowy Operatora lub w Formie gotówkowej.
5. Numer konta bankowego Operatora, na który należy uiszczać Opłaty, wskazany jest na Rachunku wystawianym Abonentowi. Każdemu Abonentowi przypisywany jest indywidualny numer konta bankowego, na który należy uiszczać Opłaty.
6. Opłaty Abonamentowe pobierane są za dany Okres Rozliczeniowy z góry do 15. dnia danego miesiąca, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7.
7. Pierwsza Opłata Abonamentowa pobierana jest z dołu. Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku zostanie obciążony Opłatami za pierwszy oraz następny Okres Rozliczeniowy. Opłata Abonamentowa za pierwszy Okres Rozliczeniowy obliczana jest proporcjonalnie do czasu korzystania przez Abonenta z Usług w tym okresie i obejmuje okres od dnia Aktywacji do ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego.
8. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej Opłaty Abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.
9. Opłaty wynikające z przeprowadzonych rozmów, wysłanych wiadomości lub przekroczenia przez Abonenta Pakietu minut / danych / wiadomości wliczonych do Opłaty Abonamentowej, pobierane będą z dołu do 15. dnia następnego Okresu Rozliczeniowego, na podstawie Rachunku i załączonego do niego, podstawowego wykazu wykonanych Usług.
10. Rachunek może obejmować należności za Usługi wykonane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one ujęte we wcześniejszych Rachunkach.
11. Opłata Jednorazowa doliczana jest do Rachunku wystawianego za Okres Rozliczeniowy następujący po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonywana jest czynność powodująca naliczenie Opłaty Jednorazowej.
12. Rachunek doręczany jest Abonentowi w formie elektronicznej, o ile wyrazi na to zgodę. W przypadku braku zgody Abonenta na doręczanie Rachunku w tej formie, Operator doręcza Rachunek na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.
13. Rachunek wystawiany jest za wszystkie świadczone przez Operatora Usługi łącznie, na podstawie wszystkich zawartych między stronami Umów, z tym że Abonent może zażądać otrzymywania Rachunków oddzielnie do każdej Umowy.

§ 11. Wykaz wykonanych Usług

1. Podstawowy wykaz wykonanych w poprzednim Okresie Rozliczeniowym Usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, oddzielnie dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych połączeń Operator dostarcza:
 - 1) w przypadku Użytkownika – na żądanie Użytkownika. Wykaz obejmuje wyłącznie Usługi wykonane po złożeniu żądania przez Użytkownika. Pierwszy wykaz jest dostarczany w terminie 14 dni od dnia złożenia

żądania, a każdy kolejny w terminie do 10. dnia miesiąca kalendarzowego. Za dostarczenie wykazu może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku;

- 2) w pozostałych przypadkach - Abonentowi nieodpłatnie wraz z każdym Rachunkiem.
2. Operator dostarcza na żądanie Abonenta, który ma przydzielony Numer Telefonu, szczegółowy wykaz wykonanych Usług. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
3. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług, o którym mowa w ust. 2 - począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu - Operator dostarcza:
 - 1) w przypadku Użytkownika - pierwszy wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Użytkownika, a każdy kolejny w terminie do 10. dnia miesiąca kalendarzowego;
 - 2) w pozostałych przypadkach - wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
4. Operator dostarcza, na żądanie Abonenta, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, o którym mowa w ust. 2, obejmujący:
 - 1) w przypadku Użytkownika - okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających termin złożenia przez żądania;
 - 2) w pozostałych przypadkach - Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie- w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
5. Za wydanie szczegółowego wykazu, o których mowa w ust. 2, Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym - jeśli uwzględniona zostanie reklamacja dotycząca Usługi - opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go z konieczności zapłaty opłaty za wykaz.

§ 12. Zobowiązania i odpowiedzialność Operatora, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty

1. Niezależnie od innych obowiązków określonych w Umowie, w tym w jej załącznikach, Operator zobowiązuje się do:
 - 1) świadczenia na rzecz Abonenta Usług na warunkach określonych w Umowie, w tym w jej załącznikach, w szczególności w Regulaminie;
 - 2) utrzymania Sieci w stanie umożliwiającym świadczenie Usług.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy, w szczególności jej załączników.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) utratę danych lub blokadę usług internetowych, będących następstwem rozpowszechniania wirusa komputerowego, jeśli nie został on wprowadzony do Sieci przez Operatora;
 - 2) skutki kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, przypadkowej utraty Karty SIM lub Urządzenia - chyba że do zniszczenia, zgubienia, utraty doszło z przyczyn leżących po stronie Operatora;
 - 3) następstwa udostępniania przez Abonenta osobom trzecim Karty SIM, Kodu PIN lub Kodu PUK;

- 4) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 5) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - 6) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada, lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - 7) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 8) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci, jak i ich formę;
 - 9) usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń;
 - 10) treść serwisów dostępnych pod numerami specjalnymi;
 - 11) czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami specjalnymi;
 - 12) treść serwisów dostępnych pod numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii;
 - 13) czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii.
4. Z zastrzeżeniem ust. 2-3, w przypadku:
- 1) niedotrzymania przez Operatora określonego w Umowie terminu Aktywacji Usług - Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień opóźnienia;
 - 2) przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji (w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych) poziom jakości świadczonych Usług - Abonentowi przysługuje odszkodowanie, obliczone jako proporcjonalny upust w Opłacie Abonamentowej za daną Usługę, za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od Opłaty Abonamentowej dla Usługi objętej przerwą / pogorszeniem jakości;
 - 3) niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 9 ust. 6 Regulaminu - Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy:
 - a) w przypadku Użytkownika - wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy;
 - b) w pozostałych przypadkach - miesięcznych Opłat Abonamentowych, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych- z tym że, jeśli opóźnienie w przeniesieniu Numeru Telefonu nastąpiło z przyczyn nie leżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
5. W przypadkach opisanych w ust. 4 Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
6. Odszkodowanie płatne jest w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta bądź na jego wniosek może być zaliczone na poczet kolejnych Opłat Abonamentowych należnych Operatorowi.
7. Rozpatrzenie wniosku o wypłatę odszkodowania, a także jego przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta.
11. Niektóre Urządzenia zawierają aplikacje, które mogą np.:

- 1) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Urządzenia z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych;
- 2) inicjować korzystanie z Usług Premium Rate;
- 3) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych Urządzeń dane osobowe Abonenta;
- 4) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną;
- 5) przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną

- zaś wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania tych aplikacji jest producent Urządzenia / aplikacji. Operator zachęca do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi Urządzenia i warunkami korzystania z aplikacji oraz regulaminami serwisów internetowych, z których Abonent korzysta.

§ 13. Zobowiązania i odpowiedzialność Abonenta

1. Niezależnie od innych obowiązków określonych w Umowie, w tym w jej załącznikach, Abonent zobowiązuje się do:
 - 1) przestrzegania postanowień Umowy, w tym jej załączników, a w szczególności do terminowego uiszczania Opłat;
 - 2) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących lub mogących powodować zakłócenia pracy Sieci i podłączonych do niej urządzeń;
 - 3) korzystania z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami – zarówno wobec Operatora, jak i osób trzecich;
 - 4) poinformowania Operatora – w terminie 7 dni – o wszelkich zmianach danych, których podanie wymagane jest przy zawarciu Umowy, lub innych danych niezbędnych dla świadczenia Usług, a także zmianach dotyczących jego statusu prawnego. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub nienależyte ich świadczenie, jeśli wynikają one z braku dokonania przez Abonenta powiadomienia, o którym mowa na początku ustępu;
 - 5) chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub przypadkową utratą;
 - 6) ochrony oraz nieudostępniania osobom trzecim Kodu PIN, Kodu PUK i Hasła.
2. Abonent nie ma prawa:
 - 1) udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom – bez odrębnej zgody Operatora;
 - 2) udostępniać Usługi Internetu mobilnego innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów.;
 - 3) powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu Sieci;
 - 4) podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług;
 - 5) generować Sztucznego Ruchu;
 - 6) wykorzystywać Karty SIM w sprzęcie umożliwiającym dostęp do Sieci, przeznaczonym do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działającym na podobnej zasadzie – chyba że dotyczy to połączeń i Urządzeń związanych z realizacją Usługi Internetu mobilnego;

- 7) wykorzystywać jakichkolwiek Urządzeń, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
- 1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - 2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa, w szczególności naruszające prawa autorskie;
 - 3) rozpowszechnianie nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - 4) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
 - 5) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - 6) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - 7) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznawany za uciążliwy;
 - 8) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług;
 - 9) umożliwianie dostępu do Sieci osobom trzecim;
 - 10) działania oraz próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy sieci Internet;
 - 11) używanie Usług telefonii mobilnej do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta lub służących osiągnięciu efektu handlowego;
 - 12) używanie Usług do generowania Sztucznego Ruchu, nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących;
 - 13) szkody wyrządzone Operatorowi lub osobom trzecim w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, w tym jej załącznikami;
 - 14) działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Operator zaleca Abonentowi:
- 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu;
 - 2) stosowanie do kont pocztowych, EBOK oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających – oprócz małych i dużych liter – także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne;
 - 3) zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też kontrolowanie pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

§ 14. Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu:
 - 1) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu Aktywacji Usług;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;

- 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik.
3. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w BOK albo przesyłką pocztową;
 - 2) ustnie – telefonicznie za pośrednictwem BOK albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w BOK;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres Operatora podany w Umowie.
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK w formie pisemnej lub ustnie, Operator jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub drogą elektroniczną przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia jej przyjęcia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki obsługującej reklamację.
5. Za dzień złożenia reklamacji uważa się: dzień wpływu listu zawierającego reklamację do siedziby Operatora, dzień zgłoszenia reklamacji w formie ustnej lub dzień nadania wiadomości elektronicznej.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od:
 - 1) dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub w którym miała być wykonana;
 - 2) ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - 3) dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonych Usług.
7. Reklamację wniesioną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko / nazwę oraz adres zamieszkania / siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji - ze wskazaniem rodzaju niewykonanej bądź nienależycie wykonanej Usługi - oraz Okresu Rozliczeniowego, którego dotyczy;
 - 3) przytoczenie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) wskazanie przydzielonego Abonentowi Numeru Telefonu, którego reklamacja dotyczy;
 - 5) w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu Aktywacji Usług – datę zawarcia Umowy oraz określony w niej termin Aktywacji Usług;
 - 6) w przypadku żądania wypłaty odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości żądanej kwoty oraz numeru rachunku bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub należności przekazem pocztowym. Abonent może również wnioskować o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet zaległych lub przyszłych Opłat;
 - 7) podpis reklamującego – w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej.
9. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta:
 - 1) ustnie albo w formie pisemnej, osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK – nie spełnia warunków określonych w ust. 8, Operator, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania;

- 2) w inny sposób – nie spełnia warunków określonych w ust. 8, BOK rozpatrujący reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania
- jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 8 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
10. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie zostanie udzielona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Do zachowania tego terminu wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 3) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - 4) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 5) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 6) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości odszkodowania i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet zaległych lub przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
 - 7) w przypadku przyznania zwrotu innej należności – określenie jej wysokości i terminu zwrotu albo wskazanie, że kwota należności zostanie zaliczona na poczet zaległych lub przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
 - 8) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo – gdy reklamującym jest Konsument – o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UstPT;
 - 9) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora ze wskazaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
 - 10) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne. W takim przypadku, jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze, powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
 12. Z zastrzeżeniem ust. 13-15, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 13. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie wiadomości e-mail na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta, środka komunikacji elektronicznej.
 14. W przypadku złożenia reklamacji wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta, środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
 15. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia / złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia

reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiając reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

16. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona, Operator, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
17. Operator 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.
18. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej, lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, ma on także prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 UstPT. Postępowanie w trybie art. 109 UstPT jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej, dostępnej pod adresem <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

§ 15. Usługi serwisowe, obsługa Abonenta

1. Operator umożliwia Abonentowi korzystanie z obsługi serwisowej za pośrednictwem EBOK, BOK (osobiście, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie) i Strony internetowej Operatora, przez okres trwania Umowy, w zakresie świadczonych Usług.
2. W ramach usług serwisowych Operator zapewnia:
 - 1) uzyskiwanie informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
 - 2) udzielanie informacji o zasadach korzystania z Usług;
 - 3) przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji oraz udzielanie informacji o trwającym postępowaniu reklamacyjnym;
 - 4) informacje o wystawionych Rachunkach, płatnościach i rozliczeniach;
 - 5) bieżącą naprawę usterek i Awarii.
3. Operator ma prawo do weryfikacji tożsamości Abonenta podczas kontaktu z BOK na podstawie udostępnionych wcześniej danych i Hasła.
4. Warunki i koszt korzystania z obsługi serwisowej, w tym koszt połączeń z BOK, określone są w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK.
6. Usunięcie usterki bądź Awarii Sieci / Usługi powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni od dnia powiadomienia o usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

7. Usuwanie usterek lub Awarii Sieci / Usługi, a także pomoc techniczna następuje:
- 1) nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących Sieci bądź wywołanych działaniem / zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
 - 2) odpłatnie – w przypadkach innych niż określone w punkcie 1 powyżej, w szczególności w przypadku usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem korzystania z Usług niezgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa lub Umową, w szczególności z jej załącznikami.

§ 16. Usługi Premium Rate

1. Na żądanie Abonenta Operator jest zobowiązany do:
 - 1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług Premium Rate lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - 2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług Premium Rate lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - 3) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi Premium Rate albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług Premium Rate, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
2. Operator nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla Usług Premium Rate dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Operator będzie zobowiązany do:
 - 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego;
 - 2) nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery Usług Premium Rate oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta).
3. Abonent może wybrać jeden z czterech progów kwotowych:
 - 3) 0,00 zł;
 - 4) 35,00 zł;
 - 5) 100,00 zł;
 - 6) 200,00 zł.
4. Jeżeli Abonent nie wskaże Operatorowi progu kwotowego, nastąpi automatyczne przydzielenie Abonentowi progu kwotowego w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
5. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery Usług Premium Rate i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.

§ 17. Stosowane środki zarządzania ruchem

1. Operator eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu niezwłocznie od wykrycia Sztucznego Ruchu. Eliminacja Sztucznego Ruchu polega na wprowadzeniu przez Operatora Karty SIM w stan nieaktywny.
2. Operator 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.
3. W ramach zarządzania siecią i Usługami Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje

odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji.

4. Odpowiednie środki zarządzania ruchem mogą polegać na wprowadzeniu rozróżnień pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu, w celu optymalizacji komfortu Abonenta i jakości transmisji danych, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty Pakietów, zmniejszenia lub zwiększenia przepustowości) w zakresie danych kategorii ruchu oraz powodujące proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy Abonentami korzystającymi ze wspólnych zasobów sieciowych.
5. Operator może stosować środki zarządzania ruchem, które wykraczają poza odpowiednie środki, mogące m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub w inny sposób ingerować w określone treści, aplikacje czy usługi lub określone kategorie treści, aplikacji czy usług, lub pogarszać ich jakość, ale tylko wówczas, gdy jest celowe i niezbędne ze względu na:
 - 1) konieczność zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, a także z orzecznictwem sądów lub decyzjami odpowiednich organów;
 - 2) konieczność utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci oraz Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci i Urządzeń (np. poprzez zapobieganie cyberatakami, przeprowadzanym np. przez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości dokonywaną przy użyciu programów szpiegowskich);
 - 3) konieczność zapobieżenia możliwym przeciążeniom Sieci oraz łagodzenie skutków przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
6. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonentów ani na ochronę ich danych osobowych.
7. W razie Awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci, Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
 - 1) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usług dla wszystkich Abonentów;
 - 2) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został ograniczony- zaś środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie jakości Usług.

§ 18. Sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone w załączonym do Umowy dokumencie pt. *Informacje dotyczące ochrony danych osobowych i transmisyjnych*, na stronie internetowej dostępnej pod adresem https://cik.uke.gov.pl/gfx/cik/userfiles/m-pietrzykowski/cik/niezgodne_z_prawem_wykorzystanie_uslug.pdf oraz a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 19. Postanowienia końcowe

1. Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 14.11.2022 r. i dotyczy wyłącznie Umów zawartych w tym dniu lub później.

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, w tym w jej załącznikach (w szczególności w Regulaminie) zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego, UstPT i UstPK.