

## I. Postanowienia ogólne

- § 1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia Usług, w tym usług dostępu do Internetu, telefonii, telewizji, mobilnego dostępu do Internetu oraz telefonii mobilnej przez LEON spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rybniku, adres siedziby: ul. Jana Kilińskiego 33D, 44-200 Rybnik, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000223101, NIP 6332068698, o wysokości kapitału zakładowego 576 700, e-mail: biuro@leon.pl, tel.: 32 440 8000, zwaną dalej „Operatorem”. Usługi są świadczone przez Operatorem zgodnie z Umową, oraz stanowiącymi jej integralną część niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz Regulaminami Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
- § 2. Definicje pojęć:
- a) **Abonament** - opłata miesięczna ponoszona przez Abonenta na rzecz Operatorem za stały dostęp do usług telekomunikacyjnych lub za Podstawowy Pakiet Danych na podstawie Umowy, Regulaminu, Regulaminów Promocji, Cennika;
  - b) **Abonent** - osoba fizyczna lub prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła Umowę;
  - c) **Administrator** - pracownik Operatorem nadzorujący pracę Sieci Operatorem;
  - d) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi;
  - e) **Awaria** - stan techniczny Sieci całkowicie uniemożliwiający świadczenie usługi przez Operatorem na rzecz Abonenta;
  - f) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów w lokalu Operatorem, znajdujące się pod adresem siedziby Operatorem. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Operatorem;
  - g) **Cennik** - cennik świadczenia Usług, w którym znajdują się informacje o wysokości opłat oraz zasadach ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy.
  - h) **Dni Robocze** - dni tygodnia liczone od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, przy czym jeden pełny Dzień Roboczy rozpoczyna się o godzinie 8.00, a kończy o godzinie 16.00 tego samego dnia;
  - i) **Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w ramach Usługi Mobilnej w dowolnym czasie, na Kartcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie Dodatkowego Pakietu Danych następuje od dnia jego aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych. Zamówienie Dodatkowego Pakietu Danych jest możliwe wyłącznie przez Abonentów korzystających z Podstawowego Pakietu Danych;
  - j) **Doładowanie Limitu Danych** - zwiększenie Limitu Danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
  - k) **Operator** - LEON spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rybniku;
  - l) **EBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta - system informatyczny Operatorem służący do obsługi spraw dotyczących Umów Abonenta, dostępny pod adresem: ebok.leon.pl, umożliwiający w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta;
  - m) **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu przyłączenie Lokalu do sieci telekomunikacyjnej Operatorem lub montaż odpowiedniego sprzętu, w tym Sprzętu Powierzono umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usługi;
  - n) **Karta SIM** - karta mikroprocesorowa stanowiąca Sprzęt Powierzony Operatorem, w tym karta USIM, przekazana Abonentowi na czas obowiązywania Umowy, umożliwiającą dostęp do Usługi Mobilnej, z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK;
  - o) **Kaucja** - kwota wpłacona przez Abonenta na żądanie Operatorem przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności należnych Operatoremowi z tytułu wykonania Umowy. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty;
  - p) **Kod PIN** - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta, przypisany do Karty SIM kod składający się z cyfr, umożliwiający poprzez Kartę SIM korzystanie z Usług;
  - q) **Kod PUK** - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający odblokowanie Karty SIM;
  - r) **Konsument** - Abonent lub Zamawiający, będący osobą fizyczną, dokonujący z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - s) **Limit Danych** - limit danych przesyłanych i odbieranych lub łączna ilość czasu połączeń, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych w Okresie Rozliczeniowym, przyznanych przez Operatorem, z których Abonent może skorzystać w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Danych lub Pakietu Taryfowego, po wyczerpaniu którego możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi zostaje ograniczona. Limit Danych może zostać zwiększony poprzez Doładowanie Limitu Danych. Niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego Limit Danych wygasa wraz z jego końcem i nie zwiększa Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w kolejnych Okresach Rozliczeniowych;
  - t) **Limit Kredytowy** - określona przez Operatorem w Regulaminie lub w Regulaminie promocji kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Operatorowi do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy, w tym żądania wpłaty Kaucji przez Abonenta;
  - u) **Lokal** - miejsce świadczenia Usług wskazane w Umowie - mieszkanie w budynku wielorodzinnym lub dom jednorodzinny;
  - v) **Numer MSISDN** - numer Abonenta przypisany przez Operatorem do Karty SIM udostępnionej Abonentowi;
  - w) **Okres Rozliczeniowy** - okres 1 (jednego) miesiąca kalendarzowego, tj. od godziny 0:00 pierwszego dnia miesiąca do godz. 24:00 ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego. Jeżeli Usługa nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas jednostką czasu stanowiącą podstawę do ustalenia opłaty jest każdy rozpoczęty dzień. W takim przypadku opłatę dzienną oblicza się, jako iloraz opłaty miesięcznej oraz liczby 30 (trzydzieści);
  - x) **Pakiet Danych** - Podstawowy lub Dodatkowy Pakiet Danych dostępny w ramach Usługi Mobilnej przyznany dla jednej Karty SIM, umożliwiający korzystanie z Usługi Mobilnej do wyczerpania Limitu Danych;
  - y) **Pakiet Taryfowy** - zakres i typ Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta;

- z) **Partner roamingowy** - operator sieci telekomunikacyjnej położonej i działającej poza granicami terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub operator sieci telekomunikacyjnej położonej i działającej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operatorem zawarł umowę roamingową. Lista Partnerów roamingowych jest dostępna na stronie internetowej [www.leon.pl](http://www.leon.pl);
- aa) **Podstawowy Pakiet Danych** - Pakiet Danych dostępny w ramach Usługi Mobilnej w danym Okresie Rozliczeniowym, automatycznie odnawiany w kolejnych Okresach Rozliczeniowych;
- ab) **Polkomtel** - Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000419430, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968, o kapitale zakładowym 2 360 069 800 zł, operator telekomunikacyjny, główny właściciel lub użytkownik infrastruktury technicznej, z użyciem której Operatorem świadczy Usługi Mobilne;
- ac) **Protokół Przekazania Sprzętu** - dokument poświadczający przekazanie Abonentowi Sprzętu Powierzono;
- ad) **Przedstawiciel Operatorem** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatorem, uprawniona do przyjmowania reklamacji oraz składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pismemnego upoważnienia lub działająca w lokalu Operatorem na jego rzecz;
- ae) **Przyłącze Abonenckie** - część sieci Operatorem, pomiędzy Terminalem Abonenckim, a urządzeniem aktywnym Sieci Operatorem umożliwiające korzystanie z Usług;
- af) **Regulamin** - regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatorem;
- ag) **Regulamin Promocji** - dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług;
- ah) **Sieć Operatorem** - prywatna sieć teleinformatyczna Operatorem służąca do świadczenia Usług wynikających z Umowy;
- ai) **Siła Wyższa** - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- aj) **Sprzęt Powierzony** - sprzęt będący własnością Operatorem, za pomocą którego Abonent może korzystać z Usług, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone Protokołem Przekazania Sprzętu;
- ak) **Terminal Abonencki** - komputer, telefon lub inne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi oraz telefon przenośny („komórkowy”), umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie lub odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będący własnością Abonenta, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej;
- al) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. treści w usłudze VOD;
- am) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobście 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 niezmięnionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- an) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, użytkowanie, najem, dzierżawa, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskana przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu Powierzono i zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
- ao) **Ulga** - kwota przyznanej Abonentowi zniżki z tytułu podpisania Umowy, wynikająca z zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych określonych właściwym Regulaminem Promocji;
- ap) **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
- aq) **Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy wyłącznie;
- ar) **Umowa zawarta poza lokalem Operatorem** - Umowa z Konsumentem zawarta:
  - a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora;
  - b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w pkt a) powyżej;
  - c. w lokalu przedsiębiorstwa Operatorem lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatorem, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
  - d. podczas wycieczki zorganizowanej przez Operatorem, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z Konsumentami.
- as) **Usługa** - usługa telekomunikacyjna bądź usługa związana ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych przez Operatorem wynikająca z Umowy, w zależności od wybranego przez Abonenta i wskazanego w Umowie Pakietu Taryfowego, opcji lub dodatkowej usługi;
- at) **Usługa Mobilna** - Usługa mobilnego dostępu do Internetu świadczona po wykonaniu Aktywacji na terenie Polski we wszystkich dostępnych na danym obszarze technologiach (LTE, HSPA+, HSPA, HSDPA, 3G, EDGE, oraz GPRS) lub Usługa telefonii mobilnej z mobilnym dostępem do Internetu, które Operatorem zapewnia wykorzystując mobilną sieć należącą do Polkomtel;
- au) **Usługa Stacjonarna** - Usługa świadczona z wykorzystaniem Sieci Operatorem po wykonaniu Instalacji i Aktywacji w stałym miejscu przez cały okres obowiązywania Umowy;
- av) **Usterka** - stan techniczny wada, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonego w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;
- aw) **UsPrKon** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2361;
- ax) **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, tj. z dnia 14 września 2018 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 1954.

ay) **Zamawiający** - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Operatora zawarcia Umowy.

## II. Zawarcie umowy

- § 1. Zamawiający zgłasza do Operatora telefonicznie, elektronicznie, pisemnie bądź osobiste zamówienie na świadczenie Usług.
- § 2. Na złożone zamówienie Operator udziela Zamawiającemu odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Zamawiającego czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Usług.
- § 3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem istnienia możliwości technicznych wykonywania Usług w ramach Umowy. W przypadku Umowy zawieranej z Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
- § 4. Umowa może zostać zawarta z Operatorem:
  - a) w lokalu jego Biura Obsługi Klienta,
  - b) poza jego lokalem w rozumieniu UsPrKon,
  - c) na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Operator zaofertuje możliwość zawierania umów w taki sposób.
- § 5. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług zgodnie z Umową, Regulaminem oraz szczegółnymi warunkami danej oferty, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania na rzecz Operatora opłat określonych w Umowie oraz w Cenniku, a także do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu oraz szczególnych warunków oferty.
- § 6. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy określony w Umowie na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
- § 7. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem Operatora, Operator, za zgodą Abonenta, informację, o których mowa w art. 12 UsPrKon, przesyła Abonentowi w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
- § 8. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej, treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi 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.
- § 9. W przypadku Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub Umowy zawartej na odległość, Konsument może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów określonych poniżej, składając Operatorowi oświadczenie wyrażające wolę odstąpienia od Umowy:
  - a. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Konsument może złożyć np. na formularzu udostępnionym przez Operatora wraz z egzemplarzem Umowy: (i) bezpośrednio w BOK, (ii) za pośrednictwem poczty na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania, (iii) w przypadku Umowy zawartej elektronicznie – elektronicznie poprzez złożenie oświadczenia na stronie internetowej Operatora.
  - b. W przypadku odstąpienia od Umowy Konsument zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, wydany mu Sprzęt Powierzony,
  - c. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Sprzętu Powierzonego, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
  - d. W razie odstąpienia od Umowy przez Konsumenta Operator zwraca Abonentowi – z zastrzeżeniem lit. „e” poniżej - wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli w związku z zawarciem Umowy Konsument otrzymał od Operatora Sprzęt Powierzony, Operator uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Konsumenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu Powierzonego z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania na adres BOK.
  - e. Jeżeli Konsument złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione przez Operatora do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Abonamentu Konsument zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku;
  - f. W przypadku Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub Umowy zawartej na odległość Konsument zawierający umowę na odległość lub poza lokalem Operatora, w przypadku wyrażenia przez niego zgody na dostarczenie treści cyfrowych (np. VOD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, traci to prawo.
- § 10. W imieniu Operatora Umowę zawiera Przedstawiciel Operatora.
- § 11. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów bądź ewidencji lub pełnomocnicy tych podmiotów. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
- § 12. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu tożsamości Abonenta poprzez okazanie oryginałów lub kopii notarialnie poświadczonych:
  - a. w przypadku osób fizycznych - dokumentu tożsamości, paszportu lub karty pobytu;
  - b. w przypadku podmiotów inne niż osoby fizyczne - odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz dokumentu tożsamości, paszportu lub karty pobytu jego przedstawiciela, który w jego imieniu i na jego rzecz ma zamiar zawrzeć Umowę,- oraz po potwierdzeniu przez Operatora zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w okazanych dokumentach.
- § 13. Operator ma prawo żądania dokumentów innych niż te, o których mowa w § 12 powyżej, jeśli okazane Operatorowi dokumenty są zniszczone lub budzą uzasadnione wątpliwości Operatora co do ich autentyczności lub wymagają tego szczególnie warunki oferty.
- § 14. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w przepisach ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2018 r. poz. 470), przy czym Operator zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności;
- § 15. Operator uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług w przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej, od weryfikacji tożsamości Abonenta w poniższy sposób:

a) poprzez osobistą wizytę Klienta w BOK z dokumentami, o których mowa w §12 niniejszego ustępu;

b) poprzez okazanie przez Klienta dokumentów, o których mowa w § 12 niniejszego ustępu, osobie trzeciej, działającej w imieniu Operatora, podczas Instalacji.

§ 16. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia Kaucji podczas zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania, w wyznaczonym przez Operatora terminie poprzez wpłatę gotówką w BOK lub przelewem na rachunek bankowy Operatora, jeżeli Operator powożenie uzasadnione wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy, a w szczególności w następujących sytuacjach:

- a. Abonent lub Zamawiający odmawia lub w inny sposób uniemożliwia podanie danych wymaganych do zawarcia Umowy;
- b. podane przez Abonenta lub Zamawiającego dane okażą się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w procesie składania wniosku o zawarcie Umowy;
- c. podane dane przez Abonenta lub Zamawiającego okażą się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w czasie trwania Umowy;
- d. Abonent lub Zamawiający odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy;
- e. Abonent lub Zamawiający otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych uzyskanych przez Operatora w sposób określony w § 12 pkt a Regulaminu, w stopniu niskim, średnim lub wysokim;
- f. Abonent lub Zamawiający odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji tożsamości w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie;
- g. przed skorzystaniem z Usług takich jak: roaming międzynarodowy, połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości tekstowe i multimedialne;
- h. przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi Usług połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi usługi przesyłania wiadomości tekstowych lub multimedialnych wysyłanych na numery specjalne lub gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczy wysokość Limitu Kredytowego, określonego w Cenniku lub Regulaminie Promocji lub w Umowie;
- i. w przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.

§ 17. Wysokość Kaucji określa Cennik lub Regulamin Promocji, a w razie jej braku Kaucja jest pobierana w wysokości Abonamentu określonego w Umowie za dwa pełne Okresy Rozliczeniowe.

§ 18. Operator zastrzega sobie prawo do przyznania Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik lub Regulamin Promocji, chyba że kwota Limitu Kredytowego została określona w Umowie.

§ 19. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego Operator ma prawo - do czasu złożenia Kaucji przez Abonenta - do zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Abonenta lub ograniczenia ich zakresu, o ile o przekroczeniu Limitu Kredytu zawiadomił niezwłocznie Abonenta, a zawieszenia/ograniczenia dokonał nie wcześniej niż po upływie 24 godzin od zawiadomienia.

§ 20. Operatorowi przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub do zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego na podstawie informacji uzyskanych w sposób, o którym mowa w §14 niniejszego ustępu.

§ 21. Operator zwraca Abonentowi kwotę Kaucji w ciągu 14 dni po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy i jej końcowym rozliczeniu, o ile nie zaspokoił z niej swoich wymagalnych wierzytelności.

§ 22. Zamawiający zawierający Umowę w zakresie Usługi Stacjonarnej musi posiadać Tytuł prawny do Lokalu, w którym świadczona będzie Usługa oraz na żądanie Operatora musi przedstawić dokument potwierdzający posiadanie Tytułu prawnego do Lokalu lub zgodę na instalację osoby, której takie prawo przysługuje.

§ 23. Po zawarciu Umowy w zakresie Usługi Mobilnej Abonentowi dostarczana jest aktywna Karta SIM, na której aktywowany jest jednorazowy, bezpłatny pakiet startowy w zakresie dostępu do Internetu w wysokości 1GB. Pakiet ten nie ulega odnowieniu.

## III. Cesja, opłaty należne w momencie rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, zwrot Sprzętu Powierzonego

- § 1. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.
- § 2. Prawa i obowiązki wynikające z Umowy przechodzą na następcę prawnego, zarówno Operatora, jak i Abonenta.
- § 3. Abonent zobowiązany jest pisemnie poinformować Operatora o zmianie danych, które są zawarte w Umowie, w terminie 7 dni od ich zaistnienia.
- § 4. Wypowiedzenie Umowy następuje przez pisemne oświadczenie strony. Wypowiedzenie może być złożone w Biurze Obsługi Klienta lub doręczone poprzez wysłanie listu poleconego na adres drugiej strony, określony w Umowie. W razie rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do zapłaty wszystkich zaległych opłat wobec Operatora (wraz z odsetkami jeśli opłaty nie były regulowane terminowo), zapłaty równowartości Sprzętu Powierzonego, jeśli jego zwrot nie nastąpi zgodnie z §6 niniejszego ustępu, a jeśli Umowa została jednostronnie rozwiązana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki została zawarta, Operatorowi przysługuje dodatkowo roszczenie w wysokości ulg przyznaných Abonentowi, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Roszczenie o zwrot ulg nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe (Terminal Abonencki).
- § 5. W przypadku utraty Tytułu prawnego do Lokalu Abonent zobowiązany jest, nie później niż w terminie 14 dni, poinformować pisemnie Operatora o tym fakcie.
- § 6. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu Powierzonego, w ciągu 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Sprzęt Powierzony powinien zostać dostarczony do Biura Obsługi Klienta Operatora, a jego zwrot następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu Powierzonego, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
- § 7. Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione przez Operatora.
- § 8. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usługi Mobilnej Karta SIM i Numer MSISDN ulegają dezaktywacji, natomiast Limit Danych niewykorzystany przez Abonenta przepada, bez prawa żądania zwrotu opłaty za Abonament lub opłaty za Doładowanie Limitu Danych.

#### IV. Funkcjonalność Usług

- § 1. Przy usłudze telefonii Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy.
- § 2. Operator gromadzi dane o lokalizacji Terminala Abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Operatora, w przypadku Usług Stacjonarnych, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Lokalu. Z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług Stacjonarnych wyłącznie pod adresem Lokalu, a zmiana miejsca korzystania z Usług Stacjonarnych wymaga pisemnej zgody Operatora. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta powyższego zobowiązania.
- § 3. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utrzymuje dział administrowania Siecią, składający się z Administratora/ów, wykonujący m.in. pomiary ruchu telekomunikacyjnego na styku Sieci z sieciami innych operatorów. Powyższe, z zastrzeżeniem zawartych poniżej postanowień Regulaminu nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
- § 4. 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 postanowieniach ust. 9 Umowy i niniejszym Regulaminie. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług Operator jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem środki zmierzające do wyeliminowania takiego naruszenia, ewentualnie jego ograniczenia, a w szczególności jest uprawniony do:
  - a. informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług;
  - b. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług na Terminalu Abonenckim, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
  - c. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
  - d. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług;
  - e. publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia Terminali Abonenckich.
- § 5. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Operator i Polkomtel stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji.
- § 6. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
  - a. zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator (w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług bądź blokowanie dostępu do nielegalnych domen hazardowych) lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści);
  - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Terminali Abonenckich i urządzeń końcowych innych użytkowników;
  - c. zapobiec zagrożeniu przecięciem Sieci oraz łagodząc skutki przecięcia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- § 7. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i serie. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Terminala Abonenckiego (własnego albo udostępnionego przez Operatora). W celu ochrony udostępnianych Treści cyfrowych Operator stosuje odpowiednie środki techniczne.
- § 8. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. Terminal Abonencki, niezbędny do korzystania z Treści cyfrowych powinien posiadać parametry umożliwiające podłączenie Sprzętu Powierzzonego Operatora.

#### V. Rozliczenia i rachunki

- § 1. Począwszy od dnia uruchomienia Usługi, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Abonamentów zgodnie z podpisaną Umową, Cennikiem oraz Regulaminem Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych. Elementy składające się na opłatę abonamentową określone są w Umowie. Za wykonanie Przyłącza Abonenckiego w Lokalu oraz za Aktywację Karty SIM Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej określonej w Cenniku. Koszty usług serwisowych, określonych w Regulaminie i Umowie, dotyczących usuwania Usterek, które powstały z powodów dotyczących Abonenta zawarte są w Cenniku, dostępnym na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także przekazywanym nieodpłatnie przez Operatora przy zawarciu Umowy oraz na każde żądanie Abonenta.
- § 2. Abonament płatny jest z góry za dany miesiąc. Abonent uiszcza opłatę do 10-tego dnia miesiąca, w którym Usługa jest wykonywana. Płatność powinna być dokonana na konto bankowe wskazane przez Operatora. Za dzień uregulowania płatności Usługi, Operator przyjmuje dzień, w którym nastąpiło zaksięgowanie środków pieniężnych na koncie bankowym Operatora.
- § 3. W celach poprawnego księgowania płatności, Abonent jest zobligowany do podania w tytule przelewu swoich danych osobowych oraz lokalizacji swojego Przyłącza Abonenckiego, numeru Umowy lub numeru faktury.
- § 4. Za miesiąc, w którym dokonano Aktywacji lub dezaktywacji Usługi, w tym w razie rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, Abonent uiszcza opłatę abonamentową w wysokości 1/30 miesięcznego Abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi.
- § 5. Abonent jest zobowiązany do uiszczenia Abonamentów za okres, w którym Operator zapewnia gotowość świadczenia Usługi, niezależnie od czasu korzystania z Usługi przez Abonenta.

- § 6. Limity Danych rozliczane są w miesięcznych Okresach Rozliczeniowych. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla każdej zamówionej przez Abonenta Karty SIM.
- § 7. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w fakturze VAT wystawionej za Okres Rozliczeniowy, w którym Operator wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
- § 8. Limity Danych przyznane w ramach Podstawowych Pakietów Danych odnawiają się z pierwszym dniem każdego kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
- § 9. Opłaty za Dodatkowe Pakiety Danych naliczane są za każde Doładowanie Limitu Danych o Dodatkowy Pakiet Danych oraz doliczane są do faktury za Okres Rozliczeniowy w którym nastąpiło udostępnienie dla danej Karty SIM Dodatkowego Pakietu Danych, Przynajmniej w wyniku Doładowania Limitu Danych Dodatkowy Pakiet Danych nie zwiększa Limitu Danych w kolejnym Okresie Rozliczeniowym i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany.
- § 10. Wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w Okresie Rozliczeniowym rozliczane będzie w następującej kolejności:
  - a. nocny pakiet danych (w pryzemku gdy jest aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00 [dla pakietów Internet 10GB + 100 GB (Noc) oraz Internet 25GB + 100 GB (Noc)],
  - b. Podstawowy Pakiet Danych,
  - c. Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był Aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).
- § 11. Przerwy lub Usterki w działaniu Usług, niezawinione przez Operatora nie zwalniają Abonenta od terminowego uiszczenia bieżących opłat, a rozliczenie Abonamentu za czas przerwy lub usterki nastąpi po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji złożonej przez Abonenta.
- § 12. Oryginały faktur za Usługi Konsument może otrzymać w Biurze Obsługi Klienta lub na jego żądanie zostaną mu przesłane przesyłką. Faktury dla Abonentów innych niż Konsument będą im wysyłane bezpośrednio po ich wystawieniu. Operator udostępnia zarchiwizowane duplikaty faktur w systemie EBOK.
- § 13. Za opóźnienia w zapłacie Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe w wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie.
- § 14. W przypadku stwierdzenia zaległości Abonenta w płatnościach należnych Operatorowi, Operator powiadamia Abonenta za pomocą elektronicznych środków przekazu o powstałym zadłużeniu.
- § 15. Na żądanie Abonenta Operator:
  - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów;
  - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów;
  - c) umożliwi Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

#### VI. Świadczenie i jakość Usług, ograniczenia w korzystaniu z Usług i sprzętu, usługi serwisowe

- § 1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, oraz stanowiących jej integralną część Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminach Promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, na zasobach, gdzie istnieje Sieć Operatora, która umożliwia świadczenie Usług.
- § 2. Zakres oferowanych Usług Stacjonarnych zależy od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych oraz organizacyjnych Operatora.
- § 3. Operator świadczy Usługi nieprzerwanie, z wyjątkiem przerw technicznych niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci Operatora. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, tj. konserwacją, naprawami oraz testowaniem sprzętu informatycznego i telekomunikacyjnego. Operator gwarantuje, że dołoży wszelkich starań by było to jak najmniej uciążliwe i trwało możliwie krótko.

#### 6. A. Świadczenie i jakość Usług Stacjonarnych

- § 1. Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sprzęcie Powierzonym oraz Przyłączu Abonenckim dokonują wyłącznie pracownicy Operatora bądź osoby przez niego upoważnione.
- § 2. Przyłącze Abonenckie Operatora przeznaczane jest tylko i wyłącznie do korzystania z Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji i Cenniku.
- § 3. Uszkodzenia Sprzętu Powierzzonego oraz Przyłącza Abonenckiego wynikłe z działania bądź zaniechania Abonenta lub będące skutkiem nieprawidłowego z nich korzystania, usuwane są w całości na koszt Abonenta.
- § 4. Abonent nie ma prawa udostępniać łącza poza miejsce świadczenia Usług Stacjonarnych określonych w Umowie, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta.
- § 5. W przypadku wymiany Terminala Abonenckiego, Abonent jest zobowiązany zgłosić Operatorowi zmianę podając dane nowego Terminala niezbędne do autoryzacji przez Operatora celem świadczenia Usługi, w szczególności adresu karty sieciowej urządzenia (numer MAC).
- § 6. Operator nie odpowiada za niedziałanie bądź złą jakość świadczonych Usług w przypadku stosowania nieautoryzowanego Terminala Abonenckiego.
- § 7. Autoryzacja urządzeń możliwa jest za pomocą EBOK, telefonicznego kontaktu z biurem Operatora oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- § 8. Konfiguracja sieciowa Terminala Abonenckiego następuje automatycznie z serwera Operatora. Samowolna zmiana konfiguracji sieciowej Terminala przez Abonenta jest zabroniona.
- § 9. Termin oczekiwania na przyłączenie do Sieci i data rozpoczęcia świadczenia Usługi Stacjonarnej określone są w Umowie.
- § 10. W sytuacjach uzasadniających konieczność dostępu (awarie, wykorzystanie Usługi niezgodnie z Umową itp.) do Terminala Abonenckiego, Sprzętu Powierzzonego oraz Przyłącza Abonenckiego znajdującego się w Lokalu, Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikowi Operatora lub osobom upoważnionym dostęp do ww. urządzeń/łączy. O konieczności i terminie sprawdzenia ww. urządzeń/łączy Operator powiadomi Abonenta telefonicznie lub poprzez elektroniczne środki komunikacji lub kontakt osobisty. W przypadku braku możliwości kontaktu w w/w formie, Operator powiadomi pisemnie Abonenta o konieczności udostępnienia w/w urządzeń/łączy. Abonent zobowiązany jest uzgodnić termin udostępnienia z Operatorem w ciągu 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia pisemnego pod rygorem zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
- § 11. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta ofertą. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi Stacjonarnej dostę-

pu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 50 % deklarowanej w Umowie prędkości. Zwykle dostępna prędkość (przez co najmniej 80 % doby) stanowi 75 % prędkości deklarowanej. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, którą Abonent może oczekiwać co najmniej raz na dobę. Uzyskanie przez Abonenta prędkości maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net) za pomocą urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu Powierzzonego w Lokalu Abonenta. Pomiar należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu Powierzzonego, tj. urządzenia końcowego dostarczonego przez Operatora kablem ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi), gdyż ograniczenia rozwiązania technicznego, jakości i standardy obsługiwane przez odbiornik, odległość odbiornika od nadajnika, zakłócenia sygnału radiowego mają ogromny wpływ na jakość pomiaru. Przy taryfach o większych przepustowościach może nie być możliwe uzyskanie pełnych prędkości poprzez sieć bezprzewodową. Jakość parametrów danej Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Operatora do Sprzętu Powierzzonego w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 9.

§ 12. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 1. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

§ 13. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych (Limitu Danych) w przypadku świadczenia Usługi Stacjonarnej.

§ 14. Korzystanie z innych Usług poza usługą dostępu do Internetu świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci Operatora nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostających bez wpływu na ich jakość. Operator dopełni wszelkich starań, aby świadczone Usługi były najwyższej jakości i bez zakłóceń.

§ 15. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usług pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Za zmianę miejsca świadczenia Usług Operator pobiera opłatę manipulacyjną zgodnie z Cennikiem.

§ 16. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku. Powyższe zawieszenie następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta, wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie dłuższy niż 3 miesiące. W przypadku Umów na czas określony, okres zakończenia Umowy zostaje przedłużony o okres zawieszenia świadczenia Usług. Po okresie zawieszenia następuje automatyczne uruchomienie Usług oraz naliczenie opłaty za ponowne uruchomienie zgodnie z Cennikiem. W okresie zawieszenia Usług Operator nie pobiera opłat. Zawieszenie Usług może nastąpić nie częściej niż raz w roku.

§ 17. W sytuacji wyjątkowej, gdy występuje zagrożenie bezpieczeństwa Sieci Operatora, Internetu lub innych użytkowników Sieci Operatora, Administrator ma prawo do natychmiastowej reakcji w celu usunięcia przyczyny tego zagrożenia. Może się to wiązać z odłączeniem jednego Abonenta, grupy Abonentów, części struktury Sieci Operatora lub jej całej.

§ 18. Operator zapewnia Abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym skonfigurowaniu i uruchomieniu Przyłącza Abonenckiego na Terminalu Abonenckim, w tym:

- sprawdzenie funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej i ewentualnym zainstalowaniu w nim rekomendowanej przez Operatora karty sieciowej,
  - poinformowanie Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty,
- jednakże w przypadku, gdy stan techniczny Terminala Abonenckiego lub stan jego oprogramowania uniemożliwia prawidłowe skonfigurowanie Przyłącza Abonenckiego, rozpoczęcie świadczenia Usług zostaje przesunięte do czasu usunięcia przez Abonenta przyczyn uniemożliwiających uruchomienie Usług.

## 6. B. Świadczenie i jakość Usług Mobilnych dostępu do Internetu

§ 1. Z uwagi na mobilny charakter Usługi, zasoby sieci są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych w związku z korzystaniem z Usługi Mobilnej zależy między innymi od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, odległości od niej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, technologii, uwarunkowań geograficznych (m. in. od ukształtowania terenu, wysokich budynków), miejsca korzystania z Usługi (w budynku bądź na terenie otwartym), maksymalnych prędkości dostępnych urządzenia, z którego korzysta Abonent, a także od warunków atmosferycznych.

§ 2. Szacunkowa maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych wynosi 150 Mbit/s i może zostać osiągnięta jedynie przy idealnych warunkach technicznych w zasięgu technologii LTE. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi Mobilnej dla danych odbieranych na minimalnym poziomie 32 Kbit/s oraz danych wysyłanych na minimalnym poziomie 20 Kbit/s wyłącznie w przypadku, gdy Abonent znajduje się w zasięgu sieci z wykorzystaniem której świadczy Usługę Mobilną.

§ 3. Właściciel sieci z wykorzystaniem której Operator świadczy Usługę Mobilną zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%. Ww. wyliczenia dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie [www.plus.pl/mapa\\_zasiiegu\\_plus/](http://www.plus.pl/mapa_zasiiegu_plus/).

§ 4. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do treści komunikatów/przekazów, określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępne.

§ 5. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regulaminie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Mobilnej na rzecz Abonenta będącego Konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, o którym mowa w ust. 9.

§ 6. Brak zasięgu Usługi Mobilnej w miejscu zamieszkania Abonenta nie stanowi podstawy do reklamacji. Mobilny charakter usługi determinuje możliwość korzystania z niej w innych lokalizacjach.

§ 7. Operator stosuje Limity Danych dla Usługi Mobilnej. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla każdej zamówionej przez Abonenta Karty SIM. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach a Abonamentu lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32 kb/s, do czasu odpowiednio: rozpoczęcia kolejnego Okresu Rozliczeniowego lub dokonania Doładowania Limitu Danych.

§ 8. Abonent będzie informowany o stanie użycia Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 50%, 80% i 100% Limitu Danych przyznanego Abonentowi.

§ 9. Rozliczanie wykorzystania Limitu Danych następuje z dokładnością do 1 kB. Opłaty za pobranie i wysłanie danych (w ramach Limitu Danych) naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym).

## 6. C. Usługi Serwisowe

§ 1. Operator zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc techniczną dotyczącą poprawnej konfiguracji urządzeń sieciowych według ustaleń zawartych w Cenniku.

§ 2. Operator zobowiązuje się do usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym terminie, licząc od dnia i godziny zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

§ 3. Abonent może zgłosić wystąpienie Awarii lub skontaktować się ze służbami świadczącymi usługi serwisowe: (i) telefonicznie, (ii) pocztą elektroniczną lub (iii) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

§ 4. Opłaty za połączenie z numerem Operatora nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenie telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym.

§ 5. Zgłoszenia Awarii lub innych problemów dotyczących funkcjonowania Sieci od Abonentów Operator przyjmuje telefonicznie lub bezpośrednio w BOK w godzinach pracy BOK oraz całonocowo za pośrednictwem poczty e-mail.

§ 6. Usunięcie Usterki lub Awarii dotyczącej Usługi powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać dłużej niż 7 (siedem) Dni Roboczych 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 usunięcia Usterki lub Awarii.

§ 7. Wymiana Karty SIM następuje:

- nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Karcie SIM, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - odpłatnie - wg stawek z cennika ogólnego, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i Regulaminem.
- § 8. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
- utrzymanie Sieci Operatora umożliwiające należyte świadczenie Usług,
  - naprawianie Usterek/Awarii,
  - techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek/Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej,
  - uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora,
  - rozpatrywanie reklamacji.

## 6. D. Świadczenie i jakość Usług Mobilnych Telefonii mobilnej

§ 1. Operator przy wykorzystaniu Sieci świadczy na zasadach określonych w Regulaminie Usługi Mobilne w zakresie telefonii mobilnej wraz z dostępem do Internetu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także w ramach roamingu międzynarodowego w zakresie możliwości technicznych Operatora.

§ 2. O ile Umowa, Regulaminy Promocji oraz inne załączniki nie stanowią inaczej, Operator zapewnia dostępność świadczonych Usług na poziomie 95%. Przez dostępność Usługi Mobilnej w zakresie telefonii mobilnej wraz z dostępem do Internetu uznaje się dostępność sygnału w zasięgu infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci wykorzystywanej przez Operatora w taki sposób, by możliwe było korzystanie z Usług.

§ 3. Jeżeli Usługa roamingu międzynarodowego jest świadczona na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, Operator z wykorzystaniem Sieci Partnerów roamingowych umożliwia Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z roamingu międzynarodowego może podlegać polityce uczciwego korzystania z roamingu.

§ 4. Operator świadczy Usługi Mobilne w zakresie telefonii mobilnej wraz z dostępem do Internetu w ramach posiadanych możliwości technicznych w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).

§ 5. Limity Danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi Mobilnej w zakresie telefonii mobilnej wraz z dostępem do Internetu (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub 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 transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub cennikach.

§ 6. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi w zakresie Usługi telefonii mobilnej wynikają z czynników wpływających na propagację fal radiowych w Sieci, w tym uwarunkowań geograficznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, uzależnione są od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, aktualnego stanu warunków atmosferycznych na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym w danym momencie. Ponadto połączenie na numer alarmowy może zostać skierowane na numer alarmowy (112 i inne). W przypadku, gdy połączenie na pozostałe numery alarmowe nie może zostać wykonane, zaś w sytuacji, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane jest z określonego obszaru administracyjnego za pośrednictwem stacji bazowej umieszczonej na sąsiednim obszarze administracyjnym, takie połączenie może zostać skierowane do jednostki znajdującej się na terenie takiego sąsiedniego obszaru administracyjnego.

§ 7. Ograniczenia w dostępie do Usług Mobilnych w zakresie telefonii mobilnej wraz z dostępem do Internetu lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania Terminala Abonenckiego lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji i parametrów Terminala Abonenckiego; braku przystosowania danego Terminala Abonenckiego do korzystania z danej usługi; zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usług przez Abonenta; zasad dostępu lub sposobu korzystania z poszczególnych Usług i aplikacji określonych w Regulaminie lub Regulaminie Promocji; działań podejmowanych celem zapewnienia bez-

- pieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług; czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym ukształtowania terenu, czynników pogodowych lub urbanistycznych.
- § 8. Operator wskazuje, że zakres oraz dostępność Usług Mobilnych w zakresie telefonii mobilnej wraz z dostępem do Internetu mogą być zróżnicowane terytorialnie i są zależne tak od dostępności infrastruktury telekomunikacyjnej, urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta, jak i warunków atmosferycznych.
- § 9. Operator świadczy Usługi Mobilne w zakresie telefonii mobilnej wraz z dostępem do Internetu przez okres obowiązywania Umowy nieprzerwanie przez cały rok 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę przez 7 (siedem) dni w tygodniu z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa lub w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej lub w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranych przez Abonenta Pakietu Taryfowego lub Pakietu Danych wedle minimalnych transferów, określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku.
- § 10. Postanowienia Regulaminu lub Umowy dotyczące zapewnienia jakości świadczonych Usług Mobilnych w zakresie telefonii mobilnej wraz z dostępem do Internetu nie obowiązują w odniesieniu do Usług świadczonych w następujących dniach: 24 grudnia, 31 grudnia, 1 stycznia oraz w innych dniach, w których wystąpią zdarzenia powodujące istotne zwiększenie poziomu ruchu telekomunikacyjnego do/od użytkowników końcowych Sieci a na które Operator nie ma wpływu.
- § 11. Abonentowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator, dla każdego okresu rozliczeniowego. W szczególności oznacza to:
- prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Operator oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą: 0, 35, 100 i 200 zł
  - nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;
- § 12. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie uznaje się, że próg ten wynosi 35 zł dla każdego okresu rozliczeniowego. Abonent może ponadto żądać, by Operator nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.

## VII. Rozpatrywanie reklamacji, zasady wypłaty odszkodowania, polubowne rozwiązywanie sporów

- § 1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
- § 2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.
- § 3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
- § 4. Reklamacja powinna zawierać:
- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług;
  - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora;
  - wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- § 5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
- § 6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
- § 7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w § 10, upoważniony przedstawiciel Operatora, 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. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w § 10, Jednostka rozpatrująca 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.
- § 8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- § 9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- nazwę Jednostki Operatora i jej adres,
  - informację o dniu złożenia reklamacji,
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 Ustawy,
- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

- § 10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- § 11. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
- § 12. Przepisu § 17 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej 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.
- § 13. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- § 14. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- § 15. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w § 20, 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.
- § 16. 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.
- § 17. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, poprzez skierowanie do niego pozwu przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 Ustawy. Postępowanie w trybie art. 109 Ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) 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 znajdującą się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentycznej <http://www.cik.uke.gov.pl/reklamacje>.
- § 18. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług lub gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje zwrot proporcjonalnej części opłaty Abonamentowej. Zwrot proporcjonalnej części Abonamentu może zostać przyznany w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji i będzie płatny w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację, nie później niż w ciągu 30 dni od jej rozpatrzenia, na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub na wniosek Abonenta będzie rozliczony na poczet kolejnych należności Abonamentowych.

## VIII. Odpowiedzialność i obowiązki Abonenta, pozyskiwanie informacji o zagrożeniach

- § 1. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Regulaminów Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych. W szczególności zabronione są następujące działania:
- Umieszczanie w Sieci Operatora bądź sieci Internet niezgodnych z prawem: informacji, danych bądź oprogramowania,
  - Przechwytywanie danych od innych użytkowników Sieci Operatora lub Internetu, bądź ingerowanie w ich urządzenia,
  - Naruszanie prywatności innych Abonentów Sieci Operatora lub Internetu poprzez ingerowanie w ich systemy operacyjne i zasoby, nawet wtedy, gdy nie są one odpowiednio zabezpieczone,
  - Używanie nieautoryzowanego Terminala Abonenckiego,
  - Umyślne uszkodzenie infrastruktury Sieci Operatora,
  - Wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci Operatora, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników podłączonych do Sieci Operatora,
  - Niestosowanie się do poleceń i zaleceń Administratora związanych z przywróceniem poprawnego działania Sieci Operatora. Abonent jest zobowiązany do utrzymania na Terminalu Abonenckim bezpieczeństwa systemu informatycznego poprzez regularne aktualizacje oprogramowania.
- § 2. Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora w sposób zgodny z prawem polskim i międzynarodowymi umowami obowiązującymi w Polsce oraz przyjętymi normami społecznymi i obyczajowymi.
- § 3. W przypadku, gdy Abonent nie jest w stanie korzystać z Usług z przyczyn technicznych leżących po stronie Operatora, powinien fakt ten zgłosić do Operatora telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście. Operator podejmie stosowne działania zmierzające do lokalizacji i likwidacji usterki. Zgłoszenie powinno zawierać: dane niezbędne do identyfikacji zgłaszającego, datę i godzinę wystąpienia usterki oraz jej opis. W przypadku braku powyższych danych Operator wezwie do ich uzupełnienia pod warunkiem, że Operator będzie posiadał wystarczające informacje do skontaktowania się z Abonentem zgłaszającym usterkę.
- § 4. Zabroniona jest dystrybucja i używanie:
- Programów tworzących wirusy komputerowe,
  - Programów 'koni trojańskich',
  - Wiadomości, które mają charakter przejęcia kontroli nad innymi hostami,
  - Ofert oszukańczych,
  - Grób,

- f. Dokuczliwych wiadomości,
  - g. Zniesławienia i oszczerstwa,
  - h. Spontanicznego i wielokrotnego pisania poczty e-mail 'SPAM'.
- § 5. Ryzyko i odpowiedzialność związana z korzystaniem z danych, informacji oraz oprogramowania pozyskiwanego z Internetu i Sieci Operatora, obciąża na zasadzie wyłączności Abonenta.
  - § 6. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie: <https://archiwum.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12886>.
  - § 7. Abonent Usługi Mobilnej zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą karty SIM Operatora, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi Mobilnej.
  - § 8. Abonent Usługi Mobilnej zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usługi Mobilnej innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów.
  - § 9. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z obowiązków wymienionych w ust. § 7 lub § 8, Operator uprawniony będzie, do rozwiązania Umowy Abonenckiej w przedmiocie świadczenia Usługi Mobilnej z winy Abonenta, ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
  - § 10. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora, drogą telefoniczną lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
  - § 11. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w § 10. powyżej, Operator niezwłocznie zablokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi Mobilnej, nie przerywając naliczania opłaty za Abonament. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
  - § 12. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Operatora o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Operator wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej karty SIM i nowego numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 3 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.

#### **IX. Odpowiedzialność Operatora**

- § 1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach ogólnych oraz określonych warunkami Umownymi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu.
- § 2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta przed ingerencją osób trzecich w Terminalu Abonenckim Abonenta.
- § 3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Terminala Abonenckiego, utratę plików lub inne uszkodzenia, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą ponosi odpowiedzialność Operator.
- § 4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści i zawartość danych przesyłanych przez udostępnione łącza w Sieci Operatora do i z Terminala Abonenckiego, jak również za straty wynikłe wskutek uzyskanego oprogramowania z sieci Internet oraz za ewentualne straty, które Abonent poniósł wskutek korzystania z Usług dostępu do Internetu lub telefonii za pośrednictwem Sieci Operatora.
- § 5. Mechaniczne uszkodzenie Przyłącza Abonenckiego w Lokalu Abonenta oraz awarie wynikłe wskutek wadliwego działania Terminala Abonenckiego zostają usunięte na koszt Abonenta, według obowiązującego Cennika.

#### **X. Informacje o Cenniku, kosztach usług serwisowych, zasadach umieszczania Abonenta w spisach abonentów, przetwarzaniu danych osobowych, postanowienia końcowe**

- § 1. Aktualny Cennik, Regulamin i Regulaminy Promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa 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 wszystkie wyżej wymienione dokumenty, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane są w BOK.
- § 2. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Operator może współpracować z osobami trzecimi.
- § 3. Jeśli Abonent nie poda wymaganych Umową danych osobowych, Operator nie może zawrzeć z nim Umowy.
- § 4. Podczas korzystania z usług Partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonenta mogą być inne niż stosowane przez Operatora.
- § 5. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Przyłącze Abonenckie.
- § 6. Strony deklarują, że wszystkie kwestie sporne będą rozwiązywane w duchu życzliwości, kompromisu i obustronnych negocjacji. Abonent będący osobą fizyczną, który wnioskując o świadczenie Usług lub korzysta z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub wykonywanym zawodem ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) lub przed sądem polubownym, o którym mowa w artyku 109 Ustawy.
- § 7. Operator jest zobligowany do współpracy i informowania upoważnionych organów i służb państwowych. Na ich uzasadnione żądanie musi udostępnić wszystkie informacje i materiały dotyczące świadczonych Usług.
- § 8. Operator pozostawia sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu, Cennika oraz zakresu Usług, na warunkach określonych w Umowie i Ustawie.

- § 9. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem urządzeń Operatora.
- § 10. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- § 11. Abonent jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed podpisaniem Umowy i przestrzegania jego postanowień od momentu podpisania Umowy.
- § 12. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 grudnia 2018 r.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu do zapoznania się i informacji w nim zawartych przed podpisaniem Umowy.

.....  
Data i podpis Abonenta