

### I. Postanowienia ogólne, zakres Usług

- I.1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady świadczenia Usług, w tym dostępu do Internetu, telefonii, telewizji, mobilnego dostępu do Internetu oraz telefonii mobilnej, przez Operatora. Usługi są świadczone przez Operatora zgodnie z Umową oraz stanowiącymi jej integralną część Regulaminem, Cennikiem, Regulaminami Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych oraz ewentualnymi innymi załącznikami do Umowy. Zakres oferowanych przez Operatora Pakietów Taryfowych, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta Pakiety Taryfowe określone są w treści Umowy.
- I.2. Definicje pojęć:
- I.2.1. **Abonament** - opłata miesięczna ponoszona przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu świadczonych Usług, określona w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji;
- I.2.2. **Abonent** - osoba fizyczna lub prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła Umowę;
- I.2.3. **Administrator** - pracownik Operatora nadzorujący pracę Sieci;
- I.2.4. **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi;
- I.2.5. **Awaria** - stan techniczny Sieci całkowicie uniemożliwiający korzystanie z Usługi przez Abonenta;
- I.2.6. **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów w lokalu Operatora znajdujące się pod adresem siedziby Operatora. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Operatora;
- I.2.7. **Cennik** - cennik świadczenia Usług, w którym znajdują się informacje o wysokości opłat oraz zasadach ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy;
- I.2.8. **dBm** - jednostka miary mocy;
- I.2.9. **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.2.10. **Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w ramach Usługi Mobilnej – Internet w dowolnym czasie na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie Dodatkowego Pakietu Danych następuje od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu Limitu Danych dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych. Zamówienie Dodatkowego Pakietu Danych jest możliwe wyłącznie przez Abonentów korzystających z Podstawowego Pakietu Danych;
- I.2.11. **Doładowanie Limitu Danych** - zwiększenie Limitu Danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku (względnie Regulaminie Promocji, jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych) przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
- I.2.12. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/EBOK** - system informatyczny Operatora służący do obsługi spraw dotyczących Umów, dostępny pod adresem: ebok.leon.pl, umożliwiający - w zakresie określonym w Umowie i jej załącznikach - zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta;
- I.2.13. **Forma gotówkowa** - znaki pieniężne emitowane przez NBP w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;
- I.2.14. **GB** – gigabajt;

- I.2.15. **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu np. przyłączenie Lokalu do Sieci, montaż Sprzętu Powierzonego w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usługi Stacjonarnej;
- I.2.16. **Karta SIM** - karta mikroprocesorowa stanowiąca Sprzęt Powierzony, w tym karta USIM, przekazana Abonentowi przez Operatora na czas obowiązywania Umowy o świadczenie Usługi Mobilnej, z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK;
- I.2.17. **Kaucja** - kwota wpłacona przez Abonenta na żądanie Operatora przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia opłat i innych należności przypadających Operatorowi z tytułu wykonania Umowy. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty;
- I.2.18. **kB** – kilobajt;
- I.2.19. **Kod PIN** - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta, przypisany do Karty SIM, kod składający się z cyfr, stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
- I.2.20. **Kod PUK** - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający odblokowanie Karty SIM;
- I.2.21. **Konsument** - Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, zawierający z Operatorem Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
- I.2.22. **Limit Danych** - limit danych przesyłanych i odbieranych lub łączna ilość czasu połączeń, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych w Okresie Rozliczeniowym, przyznanych przez Operatora, z których Abonent może skorzystać w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Danych lub Pakietu Taryfowego, po wyczerpaniu którego możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi Mobilnej 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;
- I.2.23. **Limit Kredytowy** - określona przez Operatora w Umowie, Cenniku lub w Regulaminie Promocji kwota dla danego Okresu Rozliczeniowego, której przekroczenie daje uprawnienie Operatorowi do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wiarytelności wynikających z Umowy, w tym żądania wpłaty Kaucji przez Abonenta;
- I.2.24. **Lokal** - miejsce świadczenia na rzecz Abonenta Usługi Stacjonarnej, wskazane w Umowie - mieszkanie w budynku wielorodzinnym lub dom jednorodzinny;
- I.2.25. **Numer MSISDN** – numer telefonu przypisany przez Operatora do Karty SIM udostępnionej Abonentowi;
- I.2.26. **Okres Rozliczeniowy** - okres 1 (jednego) miesiąca kalendarzowego, tj. od godziny 0:00 pierwszego dnia miesiąca do godziny 24:00 ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego. Jeżeli Usługa nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas jednostką czasu stanowiącą podstawę do ustalenia opłaty miesięcznej, w szczególności Abonamentu, jest każdy rozpoczęty dzień. W takim przypadku opłatę dzienną oblicza się jako iloraz opłaty miesięcznej oraz liczby 30 (trzydzieści);
- I.2.27. **Operator** - LEON TELEKOM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa 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 0000411574, NIP 6423179156, REGON 242870699, e-mail: biuro@leon.pl, tel.: 32 440 8000;
- I.2.28. **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;
- I.2.29. **Pakiet Taryfowy** - zakres i typ Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta;
- I.2.30. **Partner roamingowy** - operator sieci telekomunikacyjnej położonej i działającej poza granicami terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub operator sieci telekomunikacyjnej położonej i działającej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, inny niż Polkomtel, z którym Operator zawarł umowę roamingową. Lista Partnerów roamingowych jest dostępna na stronie internetowej [www.leon.pl](http://www.leon.pl);

- I.2.31. **Podstawowy Pakiet Danych** - Pakiet Danych dostępny w ramach Usługi Mobilnej w danym Okresie Rozliczeniowym, automatycznie odnawiany w kolejnych Okresach Rozliczeniowych;
- I.2.32. **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, główny właściciel lub użytkownik mobilnej sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej, z użyciem której Operator świadczy Usługi Mobilne;
- I.2.33. **Połączenia/SMS/MMS międzynarodowe** - to połączenia głosowe/SMS/MMS inicjowane/wysyłane z danej sieci z prefiksem „+48”, a odebrane w zasięgu sieci innego operatora i z prefiksem innym niż „+48”;
- I.2.34. **Protokół Przekazania Sprzętu** - dokument poświadczający przekazanie Abonentowi Sprzętu Powierzonego;
- I.2.35. **Przedsiębiorca-konsument** - Abonent lub Zamawiający, niebędący Konsumentem, będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (samodzielnie bądź w formie spółki cywilnej), zawierający Umowę w ramach tej działalności, który przy zawarciu Umowy oświadczył, że Umowa nie posiada dla niego charakteru zawodowego;
- I.2.36. **Przedstawiciel Operatora** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w szczególności na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia, np. uprawniona do przyjmowania reklamacji oraz składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu lub działająca w BOK;
- I.2.37. **Przyłącze Abonenckie** - część Sieci - pomiędzy Terminalem Abonenckim a urządzeniem aktywnym Sieci - umożliwiającą korzystanie z Usług Stacjonarnych;
- I.2.38. **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora;
- I.2.39. **Regulamin Promocji** - dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług;
- I.2.40. **Roaming** - to usługa umożliwiająca zalogowanie się za pomocą Karty SIM do obcych sieci (innych niż sieć Polkomtel) i korzystanie z Usługi Mobilnej w tych sieciach w momencie, gdy Abonent znajduje się poza zasięgiem sieci Polkomtel;
- I.2.41. **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 wyjątku inaczej;
- I.2.42. **Roaming Regulowany** - to rodzaj Roamingu międzynarodowego, 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 Mobilnych: wykonywanie lub odbieranie połączenia głosowego, wysyłanie lub odebranie wiadomości SMS/MMS, transmisja danych;
- I.2.43. **Sieć** - prywatna sieć teleinformatyczna Operatora służąca do świadczenia Usług wynikających z Umowy;
- I.2.44. **Siła Wyższa** - zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wyładowania atmosferyczne, śnieżyce, powodzie, podtopienia, szadź, strajki, epidemie oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- I.2.45. **Sprzęt Powierzony** - sprzęt będący własnością Operatora, za pomocą którego Abonent może korzystać z Usług Stacjonarnych, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone Protokołem Przekazania Sprzętu;
- I.2.46. **Strony** - łącznie Operator i Abonent - a każdy z osobna jest zwany „Stroną”.
- I.2.47. **Terminal Abonencki** - komputer, telefon lub inne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi Stacjonarnej 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;
- I.2.48. **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. treści w usłudze VOD;
- I.2.49. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub innemu 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;
- I.2.50. **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, użytkowanie, najem, dzierżawa, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu, na zainstalowanie Sprzętu Powierzonego i zakończenia Sieci w Lokalu, celem świadczenia Abonentowi Usługi Stacjonarnej;
- I.2.51. **Ulga** - kwota przyznanej Abonentowi zniżki z tytułu zawarcia Umowy na czas określony, wynikająca z zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, określonych właściwym Regulaminem Promocji;
- I.2.52. **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej;
- I.2.53. **Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem/Przedsiębiorcą-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 włącznie;
- I.2.54. **Umowa zawarta poza lokalem Operatora** - Umowa z Konsumentem/Przedsiębiorcą-konsumentem zawarta:
- I.2.54.a. przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron w miejscu, które nie jest BOK;
  - I.2.54.b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta/Przedsiębiorcę-konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie I.2.54.a;
  - I.2.54.c. w BOK lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem/Przedsiębiorcą-konsumentem w miejscu, które nie jest BOK, przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron;
  - I.2.54.d. podczas wycieczki zorganizowanej przez Operatora, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie Umów z Konsumentami/Przedsiębiorcami-konsumentami;
  - I.2.54.e. podczas pokazu zorganizowanego przez Operatora, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów lub Przedsiębiorców-konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub Usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport;
- I.2.55. **Usługa** - usługa telekomunikacyjna bądź usługa związana ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych przez Operatora, wynikająca z Umowy, zależna od wybranego przez Abonenta i wskazanego w Umowie Pakietu Taryfowego, opcji lub dodatkowej usługi;
- I.2.56. **Usługa Mobilna** - Usługa mobilnego dostępu do Internetu (Usługa Mobilna – Internet) 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 (Usługa Mobilna – Telefonii) z mobilnym dostępem do Internetu (Usługa Mobilna – Telefonii oraz Internet), świadczona w standardzie GSM, UMTS i LTE - które Operator zapewnia, wykorzystując sieć należącą do Polkomtelt oraz Partnerów roamingowych;

- I.2.57. **Usługa Stacjonarna** - Usługa świadczona z wykorzystaniem Sieci, po wykonaniu Instalacji i Aktywacji, w stałym miejscu (w Lokalu) przez cały okres obowiązywania Umowy, w szczególności Internet, Telefon i Telewizja;
- I.2.58. **Usterka** - stan techniczny Sieci, wada obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonego w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;
- I.2.59. **UsPrKon** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- I.2.60. **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- I.2.61. **Zamawiający** - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę zawarcia Umowy od Operatora;
- I.2.62. **CLI spoofing** – nieuprawnione posłużenie się lub korzystanie, mające formę wywołania połączenia głosowego – za pomocą numeru telefonu lub identyfikatora użytkownika - wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, inną niż wywołujący połączenie, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
- I.2.63. **CSIRT NASK** - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego, w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa;
- I.2.64. **Integrator usług SMS** – dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, świadczący usługę wysyłania SMS;
- I.2.65. **MMS** - wiadomość multimedialna;
- I.2.66. **Nadużycie w komunikacji elektronicznej** - świadczenie lub korzystanie z Usługi lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się Nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności jest to generowanie Sztucznego Ruchu, Smishing, CLI spoofing oraz Nieuprawniona zmiana informacji adresowej;
- I.2.67. **Nieuprawniona zmiana informacji adresowej** – niezgodne z prawem modyfikowanie numeru telefonu lub identyfikatora użytkownika, uniemożliwiające albo istotnie utrudniające ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, numeru telefonu lub identyfikatora użytkownika wysyłającego komunikat. Nie stanowi nieuprawnionej zmiany numeru telefonu lub identyfikatora użytkownika zmiana wyłącznie adresu IP użytkownika wysyłającego komunikat;
- I.2.68. **Smishing** – wysłanie SMS, w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;
- I.2.69. **SMS** - krótka wiadomość tekstowa;
- I.2.70. **Sztuczny Ruch** – wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
- I.2.71. **UstZKNKE** – ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

## II. Sposób składania zamówień na Pakiety Taryfowe, zawarcie Umowy, weryfikacja wiarygodności płatniczej, autoryzacja Abonenta, zabezpieczenie wiarygodności

- II.1. Zamawiający zgłasza do Operatora telefonicznie, elektronicznie, pisemnie bądź osobiście zamówienie na świadczenie Usług.
- II.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.
- II.3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem istnienia możliwości technicznych wykonywania Usług we wskazanej przez Abonenta lokalizacji i w wybranym przez Abonenta Pakiecie Taryfowym. W przypadku Umowy zawieranej z Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
- II.4. Umowa może zostać zawarta z Operatorem:
  - II.4.1. w BOK;
  - II.4.2. poza BOK;
  - II.4.3. na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Operator zaoferuje możliwość zawierania Umów w taki sposób.
- II.5. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług zgodnie z Umową, w tym jej załącznikami (w szczególności Regulaminem) oraz szczególnymi 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, w tym jej załączników (w szczególności Regulaminu) oraz szczególnych warunków oferty.
- II.6. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy, określony w Umowie zawieranej na czas określony, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
- II.7. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem Operatora, Operator, za zgodą Abonenta, informacje, o których mowa w art. 12 UsPrKon, przesyła Abonentowi w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed zawarciem Umowy, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
- II.8. 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.
- II.9. W przypadku Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub Umowy zawartej na odległość, Konsument/Przedsiębiorca-konsument może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów określonych poniżej – z tym że, w przypadku Umowy zawartej poza BOK podczas nieumówionej wizyty Przedstawiciela Operatora w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta/Przedsiębiorcy-konsumenta albo wycieczki, termin odstąpienia od Umowy wynosi 30 dni - składając Operatorowi oświadczenie wyrażające wolę odstąpienia od Umowy na niżej wskazanych zasadach:
  - II.9.1. oświadczenie o odstąpieniu od Umowy można złożyć w sposób określony w Umowie, np. na formularzu udostępnionym przez Operatora wraz z egzemplarzem Umowy, przy czym nadanie listu/wiadomości w powyższym terminie wystarczy do jego zachowania;
  - II.9.2. w przypadku odstąpienia od Umowy Konsument/Przedsiębiorca-konsument zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, wydany mu Sprzęt Powierzony;
  - II.9.3. Konsument/Przedsiębiorca-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;
  - II.9.4. w razie odstąpienia od Umowy przez Konsumenta/Przedsiębiorcę-konsumenta Operator zwraca mu – z zastrzeżeniem punktu II.9.5 - wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu

- od Umowy. Jeśli w związku z zawarciem Umowy Konsument/Przedsiębiorca-konsument otrzymał od Operatora Sprzęt Powierzony, Operator uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Konsumenta/Przedsiębiorcę-konsumenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu Powierzonego z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta/Przedsiębiorcę-konsumenta dowodu jego odesłania na adres BOK;
- II.9.5. jeżeli Konsument/Przedsiębiorca-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/Przedsiębiorca-konsument 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);
- II.9.6. w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VOD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, Konsument/Przedsiębiorca-konsument traci prawo do odstąpienia od Umowy w zakresie tych Treści cyfrowych;
- II.10. W imieniu Operatora Umowę zawiera Przedstawiciel Operatora.
- II.11. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej 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.
- II.12. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu tożsamości Abonenta poprzez okazanie oryginałów lub kopii notarialnie poświadczonych:
- II.12.1. w przypadku osób fizycznych - dokumentu tożsamości, paszportu, karty pobytu lub dokumentu mObywatel;
- II.12.2. w przypadku podmiotów inne niż osoby fizyczne - odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz dokumentu tożsamości, paszportu, karty pobytu lub dokumentu mObywatel 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.
- II.13. Operator ma prawo żądania dokumentów innych niż przedstawione przez Abonenta, jeśli okazane Operatorowi dokumenty są zniszczone lub budzą uzasadnione wątpliwości Operatora co do ich autentyczności lub wymagają tego szczególne warunki oferty.
- II.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, przy czym Operator zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
- II.15. Operator uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od autoryzacji Abonenta w poniższy sposób:
- II.15.1. poprzez osobistą wizytę Abonenta w BOK z dokumentami, o których mowa w punkcie II.12;
- II.15.2. poprzez okazanie przez Abonenta dokumentów, o których mowa w punkcie II.12 Przedstawicielowi Operatora podczas Instalacji;
- II.15.3. w przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej – przez potwierdzenie tożsamości Abonenta drogą elektroniczną przy wykorzystaniu danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego.
- II.16. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia Kaucji przez Abonenta, w wyznaczonym przez Operatora terminie, poprzez wpłatę w Formie gotówkowej w BOK lub przelewem na rachunek bankowy Operatora, jeżeli Operator poweźmie uzasadnione wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy, a w szczególności w następujących sytuacjach:

- II.16.1. podane dane przez Abonenta lub Zamawiającego okażą się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w czasie trwania Umowy;
- II.16.2. Abonent lub Zamawiający odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy;
- II.16.3. Abonent lub Zamawiający otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej, wynikającą z danych uzyskanych przez Operatora w sposób określony w punkcie II.14 w stopniu niskim, średnim lub wysokim;
- II.16.4. przed skorzystaniem z Usług takich jak: Roaming międzynarodowy, Połączenia/SMS/MMS międzynarodowe;
- II.16.5. przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi Usług połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, przesyłania wiadomości tekstowych/multimedialnych wysyłanych na numery specjalne;
- II.16.6. gdy łączny koszt związany z korzystaniem przez Abonenta z Usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczył wysokość Limitu Kredytowego.
- II.17. Wysokość Kaucji określa Cennik lub Regulamin Promocji, a w razie braku regulacji szczególnej, Kaucja jest pobierana w wysokości Abonamentu niepromocyjnego, określonego dla Pakietu Taryfowego wybranego przez Abonenta w Umowie, należnego za dwa pełne Okresy Rozliczeniowe.
- II.18. Operator zastrzega sobie prawo do przyznania Abonentowi - w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania - Limitu Kredytowego. 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 Kredytowego zawiadomił niezwłocznie Abonenta, a zawieszenia/ograniczenia dokonał nie wcześniej niż po upływie 24 godzin od zawiadomienia.
- II.19. 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 punkcie II.14.
- II.20. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora i - pomimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego co najmniej 3-dniowego terminu na zapłatę - nadal zobowiązań nie reguluje, Operator ma prawo zaspokoić swoją wierzytelność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem Kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty Kaucji. Operator zawiadomi Abonenta o zaspokojeniu swojej wierzytelności z Kaucji. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od Umowy, w przypadku braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy, Kaucja zostanie rozliczona w ciągu 14 dni - wedle dyspozycji Abonenta - na jeden ze wskazanych poniżej sposobów: zostanie zwrócona na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy albo zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Operatora.
- II.21. Zamawiający, zawierający Umowę w zakresie Usługi Stacjonarnej, musi posiadać Tytuł prawny do Lokalu, w którym świadczona będzie Usługa Stacjonarna oraz na żądanie Operatora musi przedstawić dokument potwierdzający posiadanie Tytułu prawnego do Lokalu lub zgodę na Instalację osoby, której takie prawo przysługuje.
- II.22. Po zawarciu Umowy w zakresie Usługi Mobilnej Abonentowi dostarczana jest aktywna Karta SIM, na której aktywowany jest jednorazowy, bezpłatny Pakiet Danych do wykorzystania na Usługę Mobilną – Internet w wysokości 1 GB. Ten Pakiet Danych nie ulega odnowieniu.
- II.23. Zmiana lub dodanie Pakietu Taryfowego/Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem że, jeśli Operator oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy, np. poprzez ich Aktywację/dezaktywację w EBOK. Informacja o Usługach, których Aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, znajduje się na stronie internetowej Operatora oraz zostanie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.
- II.24. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym Pakiecie Taryfowym, względnie dodanie/usunięcie Usług następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług, których



Aktywacja/dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Operatora oraz zostaną przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów Taryfowych/Usług może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub regulaminom dodatkowym, które mogą wprowadzać regulacje odrębne do tych, o których stanowi niniejszy rozdział, i może wiązać się z zapłatą za Aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, w tym w jej załącznikach.

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

- III.1. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.
- III.2. Prawa i obowiązki wynikające z Umowy przechodzą na następcę prawnego zarówno Operatora, jak i Abonenta.
- III.3. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o zmianie danych, które są zawarte w Umowie, na Trwałym nośniku w terminie 7 dni od ich zaistnienia.
- III.4. Wypowiedzenie Umowy następuje w formie określonej 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 punktem III.6), a jeśli Umowa - zawarta na czas określony na warunkach promocyjnych - 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 przyznanych Abonentowi, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie o zwrot Ulg nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem Ulg jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe (Terminal Abonencki).
- III.5. W przypadku utraty Tytułu prawnego do Lokalu Abonent Usług Stacjonarnych zobowiązany jest, nie później niż w terminie 14 dni, poinformować Operatora o tym fakcie na Trwałym nośniku.
- III.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 BOK, 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.
- III.7. Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione przez Operatora.
- III.8. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usługi Mobilnej Karta SIM i Numer MSISDN ulegają dezaktywacji.

### **IV. Funkcjonalność Usług**

- IV.1. Operator gromadzi dane o lokalizacji Terminala Abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci, 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 zgody Operatora wyrażonej na Trwałym nośniku. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta powyższego zobowiązania.
- IV.2. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utrzymuje dział administrowania Siecią, składający się z Administratorów, 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.

- IV.3. 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 rozdziale IX Umowy i niniejszym Regulaminie. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne, odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi. 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:
- IV.3.1. informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług;
  - IV.3.2. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług na Terminalu Abonenckim, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
  - IV.3.3. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
  - IV.3.4. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług;
  - IV.3.5. publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia Terminali Abonenckich.
- IV.4. 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, stosowane są odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji.
- IV.5. 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:
- IV.5.1. zapewnić zgodność z obowiązującymi przepisami prawa (w tym nakazującymi np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług bądź blokowanie dostępu do nielegalnych domen hazardowych) lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich przepisów, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów administracji publicznej (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy blokowania nielegalnych treści);
  - IV.5.2. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Terminali Abonenckich i urządzeń końcowych innych użytkowników;
  - IV.5.3. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- IV.6. Funkcjonalność Treści cyfrowych to zdolność Treści cyfrowych do pełnienia swoich funkcji z uwzględnieniem ich przeznaczenia. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług VOD, Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta dekodera. W celu ochrony udostępnianych Treści cyfrowych Operator stosuje odpowiednie środki techniczne.
- IV.7. Interoperacyjność Treści cyfrowych to zdolność Treści cyfrowych do współdziałania ze sprzętem komputerowym lub oprogramowaniem, innymi niż te zazwyczaj używane do korzystania z Treści cyfrowej tego samego rodzaju. Terminal Abonencki, niezbędny do korzystania z Treści cyfrowych, powinien posiadać parametry umożliwiające podłączenie go do Sprzętu Powierzonego.

- IV.8. Operator zapewnia Abonentowi będącemu Konsumentem, korzystającemu z Usług Mobilnych, narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania tych Usług Mobilnych. Funkcjonalności tego narzędzia, jak i sposób korzystania z niego, opisane są niniejszym Regulaminie (rozdział VI.B).
- IV.9. Operator jest zobowiązany do podejmowania proporcjonalnych środków organizacyjnych i technicznych, mających na celu zapobieganie Nadużyciom w komunikacji elektronicznej i ich zwalczanie.
- IV.10. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej może, gdy jest to uzasadnione ochroną użytkowników końcowych przed Nadużyciami w komunikacji elektronicznej, nakazać Operatorowi, w drodze decyzji, zablokowanie dostępu do Numeru MSISDN/numeru telefonu lub Usługi w terminie nie krótszym niż 6 godzin od momentu jej ogłoszenia oraz nałożyć obowiązek wstrzymania pobierania opłat za połączenia lub Usługi zrealizowane po upływie tego terminu.

## **V. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności**

- V.1. Począwszy od dnia Aktywacji Usługi, Abonent zobowiązany jest do uiszczania Abonamentów zgodnie z zawartą Umową, w tym jej załącznikami. Elementy składające się na Abonament 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 i Awarii, które powstały z powodów dotyczących Abonenta, zawarte są w Cenniku.
- V.2. Abonament płatny jest z góry za dany miesiąc. Abonent uiszcza Abonament do 10-tego dnia miesiąca, w którym Usługa jest wykonywana.
- V.3. Opłata aktywacyjna pobierana jest z dołu w Okresie Rozliczeniowym, w którym wykonano Instalację lub Aktywację na podstawie rachunku/faktury z terminem płatności do 10-go następnego miesiąca. Pozostałe opłaty jednorazowe oraz opłaty wynikające z przeprowadzonych rozmów, wykonanej transmisji danych, wysłanych wiadomości pobierane będą z dołu wraz z Abonamentem za kolejny Okres Rozliczeniowy, na podstawie rachunku/faktury. Zestawienia połączeń/transferów dostępne są w EBOK.
- V.4. Płatność powinna być dokonana na konto bankowe wskazane przez Operatora bądź w Formie gotówkowej w BOK. Za dzień uregulowania płatności Operator przyjmuje dzień, w którym nastąpiło zaksięgowanie środków pieniężnych na koncie bankowym Operatora lub nastąpiła wpłata w Formie gotówkowej w BOK. W celach poprawnego zaksięgowania płatności, zaleca się podanie w tytule przelewu danych osobowych Abonenta, lokalizacji Przyłącza Abonenckiego, numeru Umowy lub numeru rachunku/faktury.
- V.5. Limity Danych rozliczane są w miesięcznych Okresach Rozliczeniowych. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla każdej Karty SIM.
- V.6. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w rachunku/fakturze wystawionym w Okresie Rozliczeniowym, 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. Przyznany 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.
- V.7. Limity Danych, przyznane w ramach Podstawowych Pakietów Danych, odnawiają się z pierwszym dniem każdego kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
- V.8. Wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w Okresie Rozliczeniowym rozliczane będzie w następującej kolejności:
  - V.8.1. nocny Pakiet Danych (jeśli jest aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00;
  - V.8.2. Podstawowy Pakiet Danych;
  - V.8.3. Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).

- V.9. Przerwy, Awarie lub Usterki w działaniu Usług nie zwalniają Abonenta od terminowego uiszczania bieżących Abonamentów, a rozliczenie Abonamentu za czas przerwy w dostępie do Usług, Awarii lub Usterki nastąpi po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji złożonej przez Abonenta.
- V.10. Oryginały faktur za Usługi Konsument/Przedsiębiorca-konsument może otrzymać w BOK lub na jego żądanie zostaną mu przesłane na adres korespondencyjny. Faktury dla pozostałych Abonentów będą im wysyłane bezpośrednio po ich wystawieniu. Operator udostępnia zarchiwizowane duplikaty faktur w systemie EBOK.
- V.11. Za opóźnienia w zapłacie Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe w wysokości odsetek ustawowych od wymagalnych, a nieuiszczonych należności Abonenta:
- V.11.1. w przypadku Umowy, do której stosuje się przepisy ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych – za opóźnienie w transakcjach handlowych, na zasadach określonych w tej ustawie;
- V.11.2. w pozostałych przypadkach - za opóźnienie w zapłacie, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
- V.12. Na żądanie Abonenta Operator:
- V.12.1. nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów;
- V.12.2. nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów;
- V.12.3. umożliwienia 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.
- V.13. Operator nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Operator będzie zobowiązany do:
- V.13.1. natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego. W przypadku Telefonu obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego;
- V.13.2. nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta).
- V.14. Abonent może wybrać jeden z czterech progów kwotowych:
- V.14.1. 0,00 zł;
- V.14.2. 35,00 zł;
- V.14.3. 100,00 zł;
- V.14.4. 200,00 zł.
- V.15. Jeżeli Abonent nie wskaże Operatorowi progu kwotowego, nastąpi automatyczne przydzielenie Abonentowi progu kwotowego w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
- V.16. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.

## **VI. Świadczenie i jakość Usług, Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu Powierzonego, ograniczenia w korzystaniu z Usług i Sprzętu Powierzonego, usługi serwisowe**

- VI.1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie oraz w stanowiących jej integralną część załącznikach, na zasobach, gdzie istnieje infrastruktura, która umożliwia świadczenie Usług.

- VI.2. Zakres oferowanych Usług Stacjonarnych zależy jest od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych oraz organizacyjnych Operatora.
- VI.3. Operator świadczy Usługi nieprzerwanie, z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania Sieci. 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 przerwy techniczne były jak najmniej uciążliwe i trwały możliwie krótko.
- VI.4. Zawierając Umowę, która wymaga przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu Powierzonego w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usług Stacjonarnych), do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego, pełnoletnia osoba.
- VI.5. Jeśli korzystanie ze Sprzętu Powierzonego jest niezbędne do korzystania z Usług Stacjonarnych, wówczas Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt Powierzony w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
- VI.6. Zasilanie Sprzętu Powierzonego i Terminala Abonenckiego w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
- VI.7. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu Powierzonego zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem Powierzonym, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Operatora, jego przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji.
- VI.8. Z momentem oddania Sprzętu Powierzonego Abonentowi do używania na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt Powierzony. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu Powierzonego oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Sprzętu Powierzonego niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
- VI.9. Abonent zobowiązany jest odłączyć Terminal Abonencki i Sprzęt Powierzony podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej innej niż światłowodowa, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Terminala Abonenckiego. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.
- VI.A Świadczenie i jakość Usług Stacjonarnych – postanowienia ogólne**
- VI.10. Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sprzęcie Powierzonym oraz Przyłączy Abonenckim dokonują wyłącznie Przedstawiciele Operatora.
- VI.11. Przyłącze Abonenckie przeznaczone jest tylko i wyłącznie do korzystania z Usług Stacjonarnych na zasadach określonych w Umowie, w tym w jej załącznikach.
- VI.12. Uszkodzenia Sprzętu Powierzonego oraz Przyłączy Abonenckiego, wynikłe z działania bądź zaniechania Abonenta lub będące skutkiem nieprawidłowego z nich korzystania przez Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.
- VI.13. Abonent Usług Stacjonarnych nie ma prawa udostępniać Usług Stacjonarnych poza Lokal określony w Umowie.
- VI.14. W przypadku wymiany Terminala Abonenckiego, Abonent Usług Stacjonarnych jest zobowiązany zgłosić Operatorowi zmianę, podając dane nowego Terminala Abonenckiego, niezbędne do autoryzacji przez Operatora, celem świadczenia Usługi Stacjonarnej, w szczególności adres karty sieciowej urządzenia (numer MAC).
- VI.15. Operator nie odpowiada za niedziałanie bądź złą jakość świadczonych Usług w przypadku korzystania przez Abonenta z Terminala Abonenckiego, którego prawidłowych danych Abonent nie podał Operatorowi do autoryzacji, zgodnie z punktem VI.14.
- VI.16. Autoryzacja Terminala Abonenckiego, o której mowa w punkcie VI.14, możliwa jest za pomocą EBOK, telefonicznego kontaktu z BOK oraz osobistego stawiennictwa Abonenta w BOK.
- VI.17. Konfiguracja sieciowa Terminala Abonenckiego następuje automatycznie z serwera Operatora. Samowolna zmiana konfiguracji sieciowej Terminala Abonenckiego przez Abonenta jest zabroniona.

- VI.18. Termin oczekiwania na przyłączenie do Sieci i data rozpoczęcia świadczenia Usługi Stacjonarnej określone są w Umowie.
- VI.19. W sytuacjach uzasadniających konieczność dostępu (Awarie, Usterki, kontrola wykorzystania Usługi zgodnie z Umową, itp.) do Sprzętu Powierzonego oraz Przyłącza Abonenckiego znajdującego się w Lokalu, Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora dostęp do Lokalu. 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 Lokalu.
- VI.20. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usług, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Za zmianę miejsca świadczenia Usług Operator pobiera opłatę manipulacyjną, zgodnie z Cennikiem.
- VI.21. Na wniosek Abonenta, złożony na Trwałym nośniku, Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług dostępu do Internetu Stacjonarnego / Telefonii Stacjonarnej, 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, chyba że skutkowałoby to naruszeniem punktu II.6 zdanie 2. Po okresie zawieszenia następuje automatyczne uruchomienie Usług oraz naliczenie opłaty za ponowne uruchomienie, zgodnie z Cennikiem. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Operator nie pobiera Abonamentu. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić nie częściej niż jeden raz w każdym roku obowiązywania Umowy.
- VI.22. W sytuacji wyjątkowej, gdy występuje zagrożenie bezpieczeństwa Sieci, Usług lub innych użytkowników Sieci, 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 lub jej całej od Internetu.
- VI.23. Operator zapewnia Abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym skonfigurowaniu i uruchomieniu Przyłącza Abonenckiego na Terminalu Abonenckim, w tym:
- VI.23.1. sprawdzenie funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej i ewentualnym zainstalowaniu w nim rekomendowanej przez Operatora karty sieciowej,
- VI.23.2. 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. Abonent zawiadamia Operatora o usunięciu przyczyn uniemożliwiających uruchomienie Usług.

## VI.B Świadczenie i jakość Usług Mobilnych

- VI.24. O ile Umowa lub jej załączniki nie stanowią inaczej, Polkomtel zapewnia:
- VI.24.1. zasięg Usługi Mobilnej - Internet dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%;
- VI.24.2. dostępność Usługi Mobilnej - Telefonii oraz Internet na poziomie 95%, przez co uznaje się dostępność sygnału w zasięgu sieci Polkomtel w taki sposób, by możliwe było korzystanie z Usług Mobilnych.
- VI.25. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Mobilnej na rzecz Abonenta będącego Konsumentem/Przedsiębiorcą-konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a gwarantowanymi przez Operatora w Umowie lub Cenniku parametrami jakościowymi, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Operator ponosi za nie odpowiedzialność za zasadach określonych w rozdziale IX.
- VI.26. Operator stosuje Limity Danych dla Usług Mobilnych.
- VI.27. Abonent będzie informowany o stanie zużycia Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 50%, 80% i 100% Limitu Danych przyznanych Abonentowi, a w szczególności Abonent zostanie poinformowany o

- wykorzystaniu Podstawowego Pakietu Danych, przyznanego Abonentowi w ramach wybranego w Umowie Pakietu Taryfowego dla Usługi Mobilnej - Internet.
- VI.28. 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).
- VI.29. W przypadku Roamingu międzynarodowego Operator, z wykorzystaniem sieci Partnerów roamingowych, umożliwia Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z Roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z Roamingu międzynarodowego może podlegać odrębnym regulacjom.
- VI.30. Operator świadczy Usługi Mobilne w ramach posiadanych możliwości technicznych o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
- VI.31. Limity Danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi Mobilnej (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. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych, w stosunku do prędkości podanych w Cenniku, 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 dostępna. 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.
- VI.32. Ograniczenia w dostępie do Usługi Mobilnej lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikać mogą 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 bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług; czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym ukształtowania terenu, czynników pogodowych lub urbanistycznych.
- VI.33. Operator wskazuje, że zakres oraz dostępność Usług Mobilnych mogą być zróżnicowane terytorialnie i są zależne tak od dostępności infrastruktury telekomunikacyjnej, Terminala Abonenckiego, jak i warunków atmosferycznych.
- VI.34. Operator świadczy Usługi Mobilne 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. 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 wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego lub Pakietu Danych wedle minimalnych transferów, określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku.
- VI.35. Postanowienia Regulaminu lub Umowy, dotyczące zapewniania jakości świadczonych Usług Mobilnych, 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.
- VI.36. W przypadku wyczerpania Limitu Danych, w zależności od warunków Umowy:
- VI.36.1. następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Abonent nie ma możliwości korzystania z transmisji danych do czasu odnowienia Podstawowego Pakietu Danych albo
- VI.36.2. następuje spadek prędkości do wartości podanej w Cenniku, albo

VI.36.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych zgodnie z Cennikiem, albo

VI.36.4. Abonent może wykupić Doładowanie Limitu Danych, co ma miejsce przez złożenie zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych. Abonent po wyczerpaniu Limitu Danych zostanie poinformowany, za pomocą wiadomości SMS wysłanej na Kartę SIM, o możliwości złożenia zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, zgodnie z obowiązującą u Operatora ofertą.

VI.37. Operator może blokować MMS, w których nadawca podsywa się pod inny podmiot, w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania. Blokowanie odbywa się za pomocą systemu teleinformatycznego, pozwalającego na automatyczną identyfikację takich wiadomości.

#### **VI.C Usługi Serwisowe**

VI.38. Operator zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc techniczną, dotyczącą poprawnej konfiguracji ustawień sieciowych, według ustaleń zawartych w Cenniku.

VI.39. Operator zobowiązuje się do usunięcia Awarii lub Usterki w możliwie najkrótszym terminie, licząc od dnia i godziny zgłoszenia Awarii przez Abonenta, według kolejności zgłoszenia - przy czym nie powinno to 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.

VI.40. Abonent może zgłosić wystąpienie Awarii/Usterki lub skontaktować się ze służbami świadczącymi usługi serwisowe: (i)telefonicznie, (ii)pocztą elektroniczną lub (iii)osobiście w BOK. Operator podejmie stosowne działania zmierzające do lokalizacji i likwidacji Usterki lub Awarii. Zgłoszenie powinno zawierać: dane niezbędne do identyfikacji zgłaszającego, datę i godzinę wystąpienia Usterki/Awarii oraz jej opis. W przypadku braku powyższych danych, Operator skontaktuje się z Abonentem, celem ich uzupełnienia, pod warunkiem, że Operator będzie posiadał wystarczające informacje do nawiązania kontaktu ze zgłaszającym.

VI.41. Opłaty za połączenie z numerem Operatora nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym.

VI.42. Zgłoszenia Awarii/Usterki lub innych problemów dotyczących funkcjonowania Sieci od Abonentów Operator przyjmuje telefonicznie lub bezpośrednio w BOK w godzinach pracy BOK oraz całodobowo za pośrednictwem poczty e-mail.

VI.43. Wymiana Karty SIM następuje:

VI.43.1. 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;

VI.43.2. odpłatnie - wg stawek z Cennika, 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, w szczególności jej załącznikami.

VI.44. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

VI.44.1. utrzymanie Sieci umożliwiające należyte świadczenie Usług;

VI.44.2. naprawianie Usterek/Awarii;

VI.44.3. techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek/Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;

VI.44.4. uzyskiwanie, w tym telefonicznie, informacji o Usługach i Pakietach Taryfowych stosowanych przez Operatora;

VI.44.5. rozpatrywanie reklamacji.

#### **VI.D Postanowienia szczególne dotyczące Internetu (Usługa Stacjonarna)**

VI.45. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz zgodnie z parametrami danej Usługi i wybraną przez Abonenta ofertą.



Gwarantowane przez Operatora prędkości określone są w Cenniku. 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 stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z rozdziałem IX.

- VI.46. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych (Limitu Danych).
- VI.47. Korzystanie z innych Usług poza Internetem, świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci, nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Internetu. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość. Operator dopełni wszelkich starań, aby świadczone Usługi były najwyższej jakości i bez zakłóceń.
- VI.48. W przypadku zmiany dostawcy Internetu, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- VI.49. Operator wykonuje Aktywację Internetu w najkrótszym możliwym terminie, uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
- VI.50. W przypadku rozwiązania Umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć Internet na dotychczasowych warunkach do czasu, uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem, terminu aktywacji tej nowej usługi.
- VI.51. Uzgodnienie terminów, o których mowa w punktach VI.49-50, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
- VI.52. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
- VI.53. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w punktach VI.48-52, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

#### VI.E **Postanowienia szczególne dotyczące Telefonu (Usługa Stacjonarna) i Usługi Mobilnej – Telefonia oraz Internet**

- VI.54. 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.
- VI.55. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi przy Usłudze Mobilnej – Telefonia oraz Internet 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.
- VI.56. Operator przydziela Abonentowi w Umowie numer telefonu/Numer MSISDN, chyba że Umowa dotyczy przeniesienia numeru telefonu/Numeru MSISDN z sieci innego operatora.
- VI.57. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru telefonu/Numeru MSISDN, jeżeli wykaze, że korzystanie z przydzielonego numeru telefonu/Numeru MSISDN jest uciążliwe. Numer telefonu/Numer MSISDN może być zmieniony przez Operatora na wniosek Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.

- VI.58. Abonent wykorzystujący przydzielony numer telefonu/Numer MSISDN, należący do planu numeracji krajowej, może żądać - przy zmianie dostawcy usług - przeniesienia przydzielonego numer telefonu/Numeru MSISDN do istniejącej sieci innego operatora na:
- VI.58.1. obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
  - VI.58.2. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- VI.59. Prawo do przeniesienia numeru telefonu/Numeru MSISDN do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w punkcie VI.58, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numer telefonu/Numeru MSISDN po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
- VI.60. Żądając przeniesienia przydzielonego numer telefonu/Numeru MSISDN na podstawie punktu VI.58, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Operatorowi Abonamentu 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).
- VI.61. Przeniesienie numer telefonu/Numeru MSISDN, o którym mowa w punkcie VI.58, powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numer telefonu/Numeru MSISDN, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania.
- VI.62. Operator na wniosek Abonenta dostarcza Abonentowi:
- VI.62.1. w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku przez Abonenta - szczegółowy wykaz wykonanych Usług za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie;
  - VI.62.2. szczegółowy wykaz wykonanych Usług, począwszy od Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył żądanie, aż do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu
- z czego, szczegółowy wykaz wykonanych Usług zawiera 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. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu, o których mowa w niniejszej punkcie, 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.
- VI.63. 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:
- VI.63.1. numeru telefonu/Numeru MSISDN lub znaku identyfikującego Abonenta;
  - VI.63.2. nazwiska i imion Abonenta;
  - VI.63.3. w przypadku Usługi Stacjonarnej - nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie Sieci;
  - VI.63.4. w przypadku Usługi Mobilnej - nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania.
- VI.64. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi Stacjonarnej, wykorzystujący przydzielony numer telefonu, należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numer telefonu w ramach istniejącej Sieci na:
- VI.64.1. obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
  - VI.64.2. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

- VI.65. Operator zapewnia Abonentom możliwość bezpłatnego korzystania z numeru skróconego 8080, polegającego na przekazywaniu do CSIRT NASK SMS zgłoszonych na numer skrócony 8080 oraz na bezpłatnej wysyłce SMS z tego numeru przez CSIRT NASK, wyłącznie w przypadku świadczenia Usługi Mobilnej – Telefonii oraz Internet.
- VI.66. Operator - po otrzymaniu od CSIRT NASK informacji o wystąpieniu Smishingu wraz ze wzorcem wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu - niezwłocznie blokuje SMS, zawierające treść zgodną z treścią wzorca wiadomości, za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację SMS. Nadawca zablokowanej wiadomości ma prawo do wniesienia sprzeciwu do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na zasadach określonych w przepisach UstZNKE.
- VI.67. Operator po otrzymaniu od CSIRT NASK informacji, że:
- VI.67.1. treść wzorca wiadomości nie wyczerpuje znamion Smishingu lub
  - VI.67.2. niecelowe jest dalsze blokowanie SMS, zawierających treść zgodną z treścią wzorca wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu
- niezwłocznie zaprzestaje blokowania danego SMS.
- VI.68. Operator może blokować SMS, zawierające treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu, za pomocą systemu teleinformatycznego, pozwalającego na automatyczną identyfikację takich wiadomości.
- VI.69. Operator blokuje SMS:
- VI.69.1. zawierające nadpis ujęty w wykazie nazw i ich skrótów, zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego, które nie zostały wysłane przez Integratora usług SMS, wpisanego w wykazie Integratorów usług SMS dla podmiotów publicznych, o którym mowa w art. 14 ust. 1 UstZNKE;
  - VI.69.2. w których jako nadpis został użyty wariant nazwy lub skrótu, zawarty w wykazie nazw i ich skrótów, zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego
- niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisania nadpisu lub wariantu nazwy lub skrótu w wykazie.
- VI.70. Operator stosuje środki organizacyjne i techniczne służące monitorowaniu, wykrywaniu oraz wymianie informacji o CLI spoofing, a także blokowaniu połączenia głosowego albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla Abonenta. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofing, Operator blokuje połączenie głosowe albo ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla Abonenta.
- VI.71. Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisu numeru w wykazie numerów służących wyłącznie do odbierania połączeń głosowych, blokuje połączenia przychodzące do Sieci i sieci ruchomej, służącej do świadczenia Usług Mobilnych, z wykorzystaniem numeru wpisanego w tym wykazie. Operator zaprzestaje blokowania tych połączeń, w terminie 3 dni od dnia wykreślenia numeru z tego wykazu.

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

- VII.1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
- VII.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.

- VII.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, pocztą elektroniczną.
- VII.4. Reklamacja powinna zawierać:
- VII.4.1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - VII.4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - VII.4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - VII.4.4. adres miejsca świadczenia Usług;
  - VII.4.5. 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;
  - VII.4.6. 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 wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - VII.4.7. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- VII.5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, 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.
- VII.6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
- VII.7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w punkcie VII.4, 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 punkcie VII.4, 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. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w punkcie VII.4.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- VII.8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi 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 rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- VII.9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- VII.9.1. nazwę Jednostki i jej adres;
  - VII.9.2. informację o dniu złożenia reklamacji;
  - VII.9.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - VII.9.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
  - VII.9.5. 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,

- VII.9.6. dane identyfikujące Przedstawiciela Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- VII.9.7. 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.
- VII.10. Z zastrzeżeniem punktu VII.11-12, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- VII.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.
- VII.12. Postanowienia punktu VII.11 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.
- VII.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.
- VII.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.
- VII.15. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w punkcie VII.14, 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.
- VII.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.
- VII.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 zawiązanie 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 znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej dostępnej pod adresem <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

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

- VIII.1. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, międzynarodowymi umowami obowiązującymi w Polsce, przyjętymi normami społecznymi i obyczajowymi, postanowieniami Umowy, w tym jej załączników. W szczególności zabronione są następujące działania:
- VIII.1.1. umieszczanie w Sieci bądź sieci Internet niezgodnych z prawem: informacji, danych bądź oprogramowania;
  - VIII.1.2. przechwytywanie danych od innych użytkowników Sieci lub Internetu bądź ingerowanie w ich urządzenia;
  - VIII.1.3. naruszanie prywatności innych Abonentów lub użytkowników Internetu poprzez ingerowanie w ich systemy operacyjne i zasoby, nawet wtedy, gdy nie są one odpowiednio zabezpieczone;
  - VIII.1.4. używanie nieautoryzowanego Terminala Abonenckiego;
  - VIII.1.5. umyślne uszkodzenie infrastruktury Sieci;
  - VIII.1.6. wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet bądź urządzeniach innych użytkowników podłączonych do Sieci;
  - VIII.1.7. niestosowanie się do poleceń i zaleceń Administratora, związanych z przywróceniem poprawnego działania Sieci. Abonent jest zobowiązany do utrzymywania na Terminalu Abonenckim bezpieczeństwa systemu informatycznego poprzez regularne aktualizacje oprogramowania;
  - VIII.1.8. Nadużycia w komunikacji elektronicznej. Operator eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu niezwłocznie od wykrycia Sztucznego Ruchu. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki Nadużyć w komunikacji elektronicznej, których się dopuścił.
- VIII.2. Zabroniona jest dystrybucja i używanie:
- VIII.2.1. programów tworzących wirusy komputerowe;
  - VIII.2.2. programów „koni trojańskich”;
  - VIII.2.3. wiadomości, które mają charakter przejęcia kontroli nad innymi hostami;
  - VIII.2.4. ofert oszukańczych;
  - VIII.2.5. gróźb;
  - VIII.2.6. dokuczliwych wiadomości;
  - VIII.2.7. zniesławienia i oszczerstwa;
  - VIII.2.8. spontanicznego i wielokrotnego pisania poczty e-mail „SPAM”.
- VIII.3. Ryzyko i odpowiedzialność, związane z korzystaniem przez Abonenta z danych, informacji oraz oprogramowania pozyskiwanego z Internetu i Sieci, obciążają, na zasadzie wyłączności, Abonenta.
- VIII.4. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej, dostępnej pod adresem [https://cik.uke.gov.pl/gfx/cik/userfiles/m-pietrzykowski/cik/niezgodne\\_z\\_prawem\\_wykorzystanie\\_uslug.pdf](https://cik.uke.gov.pl/gfx/cik/userfiles/m-pietrzykowski/cik/niezgodne_z_prawem_wykorzystanie_uslug.pdf) oraz w załączonym do Umowy dokumencie pod nazwą „Informacje dotyczące ochrony danych osobowych i transmisyjnych”, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
- VIII.5. Abonent Usługi Mobilnej zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM, 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, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi Mobilnej.
- VIII.6. 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.
- VIII.7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora, drogą telefoniczną lub osobiście w BOK, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
- VIII.8. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w punkcie VIII.7, Operator niezwłocznie zablokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi Mobilnej, nie przerywając

naliczania Abonamentu. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.

- VIII.9. Na wniosek Abonenta złożony w BOK, 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 BOK 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 następuje w terminie do 3 Dni Roboczych od daty wydania jej Abonentowi.

## IX. Odpowiedzialność Operatora

- IX.1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach ogólnych oraz określonych warunkami Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub postanowień Umowy, w szczególności jej załączników.
- IX.2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
- IX.2.1. zabezpieczenie danych Abonenta przed ingerencją osób trzecich w Terminalu Abonenckim Abonenta;
  - IX.2.2. nieprawidłowe funkcjonowanie Terminala Abonenckiego, utratę plików lub inne uszkodzenia, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą ponosi odpowiedzialność Operator;
  - IX.2.3. treści i zawartość danych przesyłanych przez udostępnione łącza w Sieci 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 za pośrednictwem Sieci;
  - IX.2.4. utratę danych lub blokadę usług internetowych, będących następstwem rozpowszechniania wirusa komputerowego, jeśli nie został on wprowadzony do Sieci przez Operatora;
  - IX.2.5. skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty (chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora) lub 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;
  - IX.2.6. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - IX.2.7. 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;
  - IX.2.8. informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - IX.2.9. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
  - IX.2.10. treść serwisów dostępnych pod numerami specjalnymi;
  - IX.2.11. czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami specjalnymi;
  - IX.2.12. treść serwisów dostępnych pod numerami audioteksowymi oraz numerami infolinii;
  - IX.2.13. czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami audioteksowymi oraz numerami infolinii;
  - IX.2.14. niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, jeśli jest ono skutkiem realizacji przez Operatora praw i obowiązków, o których mowa w UstZNKE.
- IX.3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje zwrot proporcjonalnej części

Abonamentu. 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 Abonamentów.

IX.4. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Internetu, o której mowa w punkcie VI.48-53, z przyczyn leżących po stronie Operatora:

IX.4.1. a jest on dotychczasowym dostawcą Internetu - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy Abonamentów za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według rachunków/faktur z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;

IX.4.2. a jest on nowym dostawcą Internetu - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

IX.5. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w punkcie VI.61 Regulaminu, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy Abonamentów za Telefon/Usługę Mobilną – Telefonii oraz Internet, liczonej według rachunków/faktur z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy 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.

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

X.1. Aktualny Cennik, Regulamin i Regulaminy Promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora oraz w BOK, 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.

X.2. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Operator może współpracować z osobami trzecimi.

X.3. Jeśli Abonent nie poda wymaganych Umową danych osobowych, Operator nie może zawrzeć z nim Umowy.

X.4. Podczas korzystania z usług Partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonenta mogą być inne niż stosowane przez Operatora.

X.5. Strony deklarują, że wszystkie kwestie sporne będą rozwiązywane w duchu życzliwości, kompromisu i obustronnych negocjacji – chyba że osiągnięcie porozumienia w ten sposób nie będzie możliwe w terminie 30 dni od dnia wystąpienia kwestii spornych. Abonent będący Konsumentem ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 Ustawy.

X.6. Operator jest zobligowany do współpracy i informowania upoważnionych organów i służb państwowych na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

X.7. Operator pozostawia sobie prawo do zmiany postanowień Umowy, w tym jej załączników, na warunkach określonych w Umowie lub właściwych przepisach prawa.

X.8. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem Sieci.



- X.9. 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.
- X.10. Abonent jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed zawarciem Umowy i przestrzegania jego postanowień od momentu zawarcia Umowy.
- X.11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 2024-06-10.

**Potwierdzam otrzymanie Regulaminu do zapoznania się przed zawarciem Umowy.**

.....  
Data i podpis Abonenta