

## Regulamin Świadczenia Mobilnych Usług Telekomunikacyjnych

### Rozdział I. Przedmiot Regulaminu

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez Partnera [Usługi Komputerowe Kozdęba sp. z o.o. Os. Wschód 9h, 62-100 Wągrowiec, NIP: 7661996454] zwanego dalej „Operatorem”, oraz SGT S.A., z siedzibą w Katowicach, przy ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy pod numerem KRS 0000293307, NIP: 6312533927, zwaną dalej SGT, Mobilnych Usług Telekomunikacyjnych (telefonii mobilnej) Abonentom

### Rozdział II. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** – stała opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora i SGT oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
2. **Abonent** – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem i SGT Umowy Abonenckiej;
3. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne, dzięki któremu przy użyciu Karty SIM dochodzi do kierowania do Sieci ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych;
4. **Aktywacja** - rozpoczęcie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, przy wykorzystaniu określonej Karty SIM;
5. **Autoryzowany Przedstawiciel Operatora** – podmiot uprawniony przez Operatora i SGT do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Operatora i SGT wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami;
6. **Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej** – podmiot uprawniony przez Operatora i SGT do obsługi serwisowej Abonenta;
7. **Awaria** – niedziałanie Usług świadczonych przez Operatora lub SGT, lub znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich;
8. **Biuro Obsługi Klienta** – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie internetowej Operatora [<http://www.rako-lan.pl>];
9. **Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora i SGT, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
10. **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniona Abonentowi w celu świadczenia Usług, umożliwiająca Abonentowi za pomocą urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usług, z którą to Kartą SIM związany jest Numer Telefonu, Kod PIN i Kod PUK;
11. **Konsument** – konsument w rozumieniu art 22<sup>1</sup> Ustawy – Kodeks cywilny Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.
12. **Kod PIN** - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta, przypisany do Karty SIM kod składający się z cyfr, umożliwiający poprzez Kartę SIM korzystanie z Usług
13. **Kod PUK** - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający odblokowanie Karty SIM;
14. **Nadużycie Telekomunikacyjne** - wykorzystywanie Usługi w sposób lub w celu powodującym szkodę po stronie SGT, Operatora lub osoby trzeciej, bądź stwarzające realne i uzasadnione ryzyko powyższego, polegające w szczególności na: stosowaniu Adapterów bez zgody Operatora i SGT; używaniu automatycznych systemów wywołujących bez zgody Operatora i SGT; generowaniu automatycznych połączeń w telekomunikacyjnych urządzeniach Abonenta; nieuprawnionym kierowaniu ruchu telekomunikacyjnego z sieci danego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego do Sieci lub sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego bez zgody Operatora i SGT; generowaniu połączeń ultrakrótkich w celu osiągnięcia korzyści majątkowej; używaniu Karty SIM w rozwiązaniach telemetrycznych; używaniu Karty SIM do wykonywania masowych połączeń telefonicznych w ramach działalności tzw. „call center”; używaniu Karty SIM do ruchu

generowanego maszynowo, tj. ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do Abonenta”; generowaniu Sztucznego Ruchu;

15. **Numer Telefonu** - numer przyznany Abonentowi w związku z zawarciem Umowy lub numer Abonenta przyporządkowany do Karty SIM przeniesiony z sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w związku z zawarciem Umowy i zmianą dostawcy usług telekomunikacyjnych na Operatora i SGT, który może służyć do weryfikacji Abonenta lub Karty SIM, i z którym związane jest świadczenie określonych Umową Usług;
16. **Numer Tymczasowy** – Numer Telefonu przydzielany Abonentowi przez Operatora i SGT, umożliwiający korzystanie z Usług do czasu zakończenia procesu przeniesienia przydzielonego numeru w przypadku wniosku o zawarcie Umowy z przeniesieniem numeru;
17. **Okres Rozliczeniowy** – określony w Umowie miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta z tytułu świadczenia Usług, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy określony w Umowie może być dłuższy niż okres jednego miesiąca; jednomiesięczny okres liczony od dnia aktywacji Usługi, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;
18. **Operator** – Partner, przedsiębiorca telekomunikacyjny współpracujący z SGT S.A. w dziedzinie udostępniania Usług; Operator występuje także jako pełnomocnik SGT w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia Umowy Abonenckiej, o ile Regulamin, Regulaminy Dodatkowe, Regulaminy Promocji lub Umowa nie stanowią inaczej.
19. **Operator Sieci** - Polkomtel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, która na dzień 1 sierpnia 2017 r. posiadała siedzibę w Warszawie i następujące dane rejestrowe: ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, wpis do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000419430, NIP: 5271037727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy w wysokości: 3.510.300.000,00 zł, będąca przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu Ustawy - Prawo Telekomunikacyjne, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 3, bądź jej każdorazowy następca prawny w zakresie zarządzania siecią telekomunikacyjną
20. **Opłata/Opłaty** – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora lub SGT w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;
21. **Pełnomocnik** – osoba uprawniona, stosownie do wymogów prawa, przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora i SGT;
22. **Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;
23. **Przedstawiciel Operatora** – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora, Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej lub SGT;
24. **Regulamin** – niniejszy dokument, Regulamin Świadczenia Mobilnych Usług Telekomunikacyjnych regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora i SGT, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
25. **Regulamin Dodatkowy** – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Operatora lub SGT pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie; Regulamin Dodatkowy nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Dodatkowym;
26. **Regulamin Promocji** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji; Abonent nie jest zobligowany do zamawiania danej Promocji; na zasadach określonych w Regulaminach Promocji, promocje te ulegają lub nie ulegają łączeniu. Regulamin Promocji nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Promocji;
27. **SGT** – Operator MVNO, będący przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu Ustawy - Prawo Telekomunikacyjne, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7443.
28. **Sieć** – ruchoma sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego służąca do świadczenia przez Operatora i SGT usług telekomunikacyjnych zbudowana lub eksploatowana przez Operatora Sieci;

29. **Sztuczny Ruch** - ruch telekomunikacyjny w zakresie połączeń głosowych, połączeń videorozmowa, SMS i MMS w sieci telekomunikacyjnej, przychodzący do niej lub z niej wychodzący, który nie służy normalnej komunikacji pomiędzy Abonentem a innymi abonentami lub użytkownikami końcowymi innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, tj. nie polega na odbieraniu, nadawaniu lub transmisji normalnych komunikatów kierowanych do lub od Abonenta, a którego celem, lub skutkiem jest nieuzasadnione osiągnięcie korzyści majątkowej bądź wyrządzenie szkody, w tym taki ruch, który polega na generowaniu połączeń lub transmisji o założonym czasie trwania lub wielkości.
30. **Umowa Abonencka (Umowa)** – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi w szczególności: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe dotyczące pewnych Usług, jeśli Abonent zamówi część oferty Operatora lub SGT objętą takimi Regulaminami;
31. **Usługa** – usługi telekomunikacyjne w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego lub inne usługi związane z usługami telekomunikacyjnymi świadczone przez Operatora w porozumieniu z SGT na rzecz Abonenta na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi, każda usługa świadczona przez Operatora w porozumieniu z SGT;
32. **Usterka** – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią;

### **Rozdział III. Postanowienia ogólne**

1. Umowa pomiędzy Abonentem, SGT i Operatorem może być zawarta w imieniu SGT: samodzielnie przez Operatora, przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora bądź przez SGT.
2. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Abonent będący konsumentem może dokonać wyboru formy umowy spośród aktualnie oferowanych przez Operatora i SGT, dostępnych form umowy.
3. Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulaminy Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część zawieranej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
4. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług mogą być organizowane przez Operatora lub SGT na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia tych Usług.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
6. W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulaminy Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.
7. W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
8. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator i SGT zobowiązują się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.
9. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Operatora ani SGT osobom trzecim. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości proporcjonalnej do opisanego powyżej naruszenia, na zasadach ogólnych.
10. Operator oraz SGT informują, że prawo wglądu w Umowę Abonencką będą mieli także pracownicy firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora lub SGT, zgodnie z obowiązującym prawem.
11. Operator będzie informował Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu, Cennika lub Regulaminów Promocji zgodnie z zasadami opisanymi w Rozdz. VI ust. 5 oraz Rozdz. IX ust. 9 i 14-15.
12. Operator oraz SGT mogą przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z art. 162 ust. 2 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), tj.:
  - a. nazwisko i imię,
  - b. imiona rodziców,

- c. miejsce i data urodzenia,
- d. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
- e. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- f. nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca (w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne), który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,
- g. zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora lub SGT wynikającego z Umowy.

13. Abonent, zgodnie z art. 60a Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, podaje Operatorowi i SGT następujące dane:

- a. w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
  - i. imię i nazwisko,
  - ii. numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
- b. w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
  - i. nazwę,
  - ii. numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze.

14. Abonent podaje dane, o których mowa w ust. 13, przy zawieraniu Umowy. Dane mogą być podane również drogą elektroniczną albo w inny sposób określony przez SGT lub Operatora.

15. SGT i Operator rozpoczynają świadczenie Usług:

- a. nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi określonymi w ust. 13:
  - i. zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną,
  - ii. zawartymi we właściwym rejestrze albo
- b. po podaniu przez Abonenta danych określonych w ust. 13 i potwierdzeniu ich drogą elektroniczną przy wykorzystaniu:
  - i. środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym banku krajowego,
  - ii. danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego,
  - iii. środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym SGT lub Operatora, jeżeli dane abonenta zostały już zweryfikowane w związku z inną umową,
  - iv. środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym, który spełnia wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 20a ust. 3 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2014 r. poz. 1114 oraz z 2016 r. poz. 352).

16. Potwierdzenia, o którym mowa w ust. 15 pkt 1, SGT lub Operator mogą dokonać również za pośrednictwem osoby trzeciej działającej w ich imieniu.

17. Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora oraz SGT danych osobowych innych niż wskazane w ust. 12-13 może nastąpić tylko za jego zgodą.

18. Zasady przetwarzania danych osobowych wskazanych w ust. 12-13 będą określone w Umowie lub osobnym dokumencie, w szczególności w polityce prywatności.

19. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona wprost i

bezpośrednio, może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat. Oświadczenia takie mogą być składane przez Abonenta zarówno SGT jak i Operatorowi.

20. W przypadku gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator lub SGT niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.
21. Przez naruszenie danych osobowych, o którym mowa w ust. 20, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.
22. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 20, nie jest wymagane, jeżeli Operator lub, odpowiednio, SGT wdrożyli przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
23. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 20, powinno zawierać:
  - a. opis charakteru naruszenia danych osobowych;
  - b. dane kontaktowe Operatora lub SGT, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;
  - c. informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;
  - d. informacje o działaniach podjętych przez Operatora lub SGT;
  - e. opis skutków naruszenia danych osobowych;
  - f. opis proponowanych przez Operatora lub SGT środków naprawczych.
24. Abonent może złożyć żądanie, aby wszelkie zmiany dotyczące warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, dotyczące Cennika, lub inne, określone Umową, były mu przekazywane drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość – o ile SGT lub odpowiednio Operator umożliwiają korzystanie z takiego środka.
25. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Operator lub SGT utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 i 2361 oraz z 2018 r. poz. 650 ze zm.), zwanym dalej "trwałym nośnikiem".

#### **Rozdział IV. Zakres i warunki świadczenia Usług**

1. Usługi świadczone przez Operatora i SGT obejmują: publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w sieci ruchomej, w tym telefoniczne i dostęp do Internetu oraz inne, o ile zgodnie z postanowieniami Regulaminu Promocji lub Regulaminu Dodatkowego stosuje się do nich Regulaminy.
2. SGT i Operator przy wykorzystaniu Sieci świadczą na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Usługi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także w ramach roamingu międzynarodowego w zakresie możliwości technicznych Operatora Sieci.
3. O ile Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe nie stanowią inaczej, Operator i SGT zapewniają dostępność świadczonych Usług na poziomie 95%. Przez dostępność Usługi uznaje się dostępność sygnału w zasięgu infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci wykorzystywanej przez Operatora lub SGT w taki sposób, by możliwe było korzystanie z Usług.
4. Jeżeli usługa roamingu międzynarodowego jest świadczona na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, Operator i SGT z wykorzystaniem Sieci umożliwiają Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z roamingu międzynarodowego może podlegać polityce uczciwego korzystania z roamingu (traktowanej jako Regulamin Dodatkowy).

5. SGT i Operator nie świadczą usług telekomunikacyjnych lub innych usług niewymienionych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Promocji.
6. SGT i Operator świadczą Usługi w ramach posiadanych możliwości technicznych w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
7. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub cennikach.
8. W odniesieniu do usług transmisji danych w zakresie pobierania i wysyłania danych szacunkowa deklarowana prędkość wynosi 6,2 Mb/s, na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych, przy czym po wykorzystaniu pakietu transmisji danych dostępnego w ramach Umowy prędkość pobierania i wysyłania danych zostanie zredukowana do 32 kb/s.
9. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi 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.
10. Ograniczenia w dostępie do Usług lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania określonego rodzaju urządzenia telekomunikacyjnego; używania urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji urządzenia telekomunikacyjnego; braku przystosowania danego urządzenia telekomunikacyjnego do korzystania z danej usługi; parametrów urządzenia telekomunikacyjnego; 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.
11. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
12. Operator wraz z SGT wskazują, że zakres oraz dostępność Usług mogą być zróżnicowane terytorialnie i są zależne tak od dostępności infrastruktury telekomunikacyjnej, urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta, jak i warunków atmosferycznych. Operator i SGT informują Abonenta o znanych ograniczeniach w korzystaniu z Usług przed zawarciem Umowy.
13. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.
14. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.
15. W ramach opłaty abonamentowej Operator i SGT zapewniają:
  - a. możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
  - b. obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań,
  - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej świadczonych usług, Regulaminów lub Cennika, poprzez stronę

WWW oraz dedykowaną infolinię;

- d. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Operatora,
- e. inne, o ile umowa lub Regulaminy tak stanowią.

16. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
17. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminach czy Umowie, Operator ani SGT nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.
18. SGT i Operator zobowiązani są dostarczyć rzeczy wolne od wad.
19. Operator oraz SGT oferują usługi posprzedażne w zakresie wyłącznie określonym niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Dodatkowymi, Cennikiem oraz Umową Abonencką.
20. Sieć Operatora służąca świadczeniu publicznie dostępnych usług telefonicznych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik zakończenia sieci może odczytać numer identyfikujący zakończenie sieci Abonenta, zaś Abonent może odczytać numer użytkownika wywołującego.
21. Abonent może złożyć u Operatora lub SGT zlecenie jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia – dla przypadków, gdy Abonent jest stroną wywołującą połączenie (tzw. zastrzeżenie prezentacji własnego numeru).
22. Abonent może złożyć u Operatora lub SGT zlecenie eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, jak również zlecenie blokady połączeń przychodzących od użytkowników stosujących eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej (tzw. blokada połączeń zastrzeżonych).
23. Abonent może złożyć u Operatora lub SGT zlecenie eliminacji prezentacji identyfikacji linii wywoływanej (tj. numeru Abonenta) u użytkownika wywołującego (tzw. zastrzeżenie prezentacji własnego numeru podczas jego wywoływania).
24. Abonent może złożyć u Operatora lub SGT zlecenie zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do urządzenia końcowego tego Abonenta.
25. Zlecenia oraz ich odwołania, wskazane w ust. 21-24, są wolne od opłat i mogą być złożone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej.
26. Eliminacja prezentacji identyfikacji linii wywołującej może być anulowana na żądanie służb ustawowo uprawnionych podmiotów, w szczególności służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, a także podmiotów właściwych w sprawach obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, jak również przez innego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub Abonenta, jeżeli uprawdopodobni on, że do jego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego są kierowane połączenia uciążliwe lub zawierające groźby. W takim wypadku, dane abonentów wywołujących mogą być przez Operatora rejestrowane na wniosek uprawnionego podmiotu.
27. Operator i SGT świadczą swoim Abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej ich Abonentów, którzy udostępnili swoje dane, z wyłączeniem abonentów korzystających z publicznie dostępnych usług telefonicznych świadczonych za pomocą aparatu publicznego lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług oraz abonentów usług przedpłaconych polegających na rozpowszechnianiu lub rozprowadzaniu programów telewizyjnych drogą naziemną, kablową lub satelitarną - stosownie do postanowień Ustawy – Prawo telekomunikacyjne.
28. Operator i SGT zapewniają z zastrzeżeniem postanowień ust. 9-10:
  - a. swoim Abonentom będącym użytkownikami końcowymi w rozumieniu Ustawy bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi;
  - b. kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
29. W przypadku, gdy będzie to to technicznie i ekonomicznie wykonalne, Operator i SGT zapewnią Abonentom będącym

użytkownikami końcowymi w rozumieniu Ustawy oraz użytkownikom końcowym z innych państw członkowskich Unii Europejskiej, możliwość dostępu:

- a. w Unii Europejskiej do usług wykorzystujących numery niegeograficzne oraz możliwość korzystania z takich usług oraz
  - b. do wszystkich numerów w Unii Europejskiej, w tym numerów uwzględnionych w krajowych planach numeracji, numerów należących do przestrzeni numerowej telefonii europejskiej i do powszechnej międzynarodowej sieci bezpłatnych numerów telefonicznych (UIFN).
30. Przepisu ust. 29 nie stosuje się do przypadków, gdy wywołujący Abonent ograniczył połączenia przychodzące od użytkowników końcowych zlokalizowanych w poszczególnych obszarach geograficznych.
31. Usługi Operatora i SGT obejmują także usługi telekomunikacyjne z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator lub SGT („usługa o podwyższonej opłacie”). Dla takich usług, Operator lub SGT podadzą wraz z numerem tej usługi przekazywanym bezpośrednio Abonentom, cenę za jednostkę rozliczeniową Usługi albo cenę za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, ze wskazaniem ceny brutto oraz nazwę podmiotu realizującego takie dodatkowe świadczenie.
32. W przypadku, gdy Usługa o podwyższonej opłacie świadczona jest w sposób powtarzalny na podstawie uprzedniego oświadczenia woli Abonenta, a Operator lub SGT jest jej dostawcą, wówczas wraz z informacją, o której mowa w ust. 31, odpowiednio Operator lub SGT poda dodatkowe informacje o zasadzie korzystania z usługi i pozyska (zapyta o) zgodę abonenta na świadczenie usługi o podwyższonej opłacie bezpośrednio przed rozpoczęciem jej świadczenia. Ponadto, w takim wypadku Abonent będzie miał możliwość dokonania natychmiastowej rezygnacji z takiej usługi w każdym czasie, w sposób prosty i bez opłat.
33. Operator lub SGT, na żądanie Abonenta :
- a. Dokonuje nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - b. Dokonuje nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - c. Umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów.
34. Operator i SGT bezpłatnie zapewniają Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego, a w momencie osiągnięcia progu kwotowego SGT lub odpowiednio Operator jest obowiązany do
- a. natychmiastowego poinformowania Abonenta o tym fakcie ;
  - b. zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
35. Operator i SGT oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w zdaniu poprzednim, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa powyżej, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, a w przypadku jego braku - w danym miesiącu kalendarzowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
36. SGT lub odpowiednio Operator bezpłatnie zapewnia użytkownikowi końcowemu publicznej sieci telekomunikacyjnej, każdorazowo, przed rozpoczęciem naliczania opłaty za połączenie telefoniczne, informację o cenie za jednostkę rozliczeniową usługi albo cenie za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, oraz o możliwości nieodpłatnego blokowania połączeń, o którym mowa w ust. 33. Jeżeli w trakcie połączenia telefonicznego zmianie ulegnie wysokość opłaty, dostawca usługi o podwyższonej opłacie informuje użytkownika końcowego o fakcie zmiany



wysokości opłaty na 10 sekund przed zmianą jej wysokości.

37. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
38. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru do innego dostawcy usług, może rozwiązać umowę z Operatorem i SGT bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent może zostać obciążony opłatą na rzecz Operatora i SGT w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o opłatę wskazaną w Rozdz. IX ust. 3.
39. Procedurę przeniesienia numerów określa powszechnie obowiązujące prawo, w tym przepisy wykonawcze do Ustawy – Prawo telekomunikacyjne.
40. SGT i Operator informują, że świadczenie Usług odbywa się przy wykorzystaniu infrastruktury osoby trzeciej, wskutek czego osoba ta może przekazywać Abonentowi (w imieniu SGT i Operatora) informacje techniczne związane bezpośrednio ze świadczeniem Usług, w tym dotyczące awarii i prac planowych.
41. W związku z zawarciem Umowy Operator udostępnia Abonentowi do używania Kartę SIM, której odbiór Abonent lub Pełnomocnik potwierdza przy podpisywaniu Umowy. Karta SIM stanowi własność Operatora, a Abonent obowiązany jest do korzystania z niej na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji i Regulaminach Dodatkowych.
42. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób.
43. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia kodu PIN, kodu PUK lub innego kodu dostępu do Karty SIM przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
44. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie Karty SIM.
45. Po zgłoszeniu przez Abonenta faktu zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM, Operator niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. Operator odblokowuje Kartę SIM na wniosek Abonenta.
46. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM Abonent może zwrócić się do Operatora z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
47. Zablockowana na skutek zgłoszenia uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM po upływie 30 dni od dnia zgłoszenia ulega unieważnieniu i archiwizacji, jeżeli Abonent nie złożył wniosku o odblokowanie Karty SIM.
48. Abonent zobowiązany jest używać urządzeń telekomunikacyjnych spełniających wymagania Sieci, posiadających świadectwo homologacji lub odpowiedni certyfikat wydany przez uprawniony organ oraz w sposób niezakłócający funkcjonowania Sieci.
49. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem Regulaminem, Umową, Regulaminem Dodatkowym lub Regulaminem Promocji.
50. Abonent zobowiązany jest do powstrzymywania się od Nadużyć Telekomunikacyjnych, w tym generowania Sztucznego Ruchu, podejmowania działań zakłócających lub powodujących nieprawidłowe funkcjonowanie sieci, używania Adapterów lub Kart SIM aktywowanych w Adapterach, wykorzystywania Karty SIM do wykonywania masowych połączeń telefonicznych, w tym w ramach działalności tzw. „call center” lub do kierowania wiadomości SMS lub MMS o podobnej treści do wielu osób w celach związanych z zaspokajaniem zarobkowych lub zawodowych potrzeb Abonenta, w szczególności, gdy wiadomości takie są związane z działalnością promocyjną lub handlową Abonenta lub osób trzecich.
51. Zabronione jest używanie Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego pochodzącego z przestępstwa.
52. Zabronione jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem urządzenia niespełniającego wymagań określonych w przepisach prawa, w tym nieposiadającego wymaganej homologacji lub certyfikatu wydanego przez uprawniony organ lub używanie urządzenia powodującego zakłócenia funkcjonowania sieci.

53. Abonent zobowiązany jest do podawania prawdziwych i pełnych danych oraz dokumentów wymaganych przez Operatora i SGT oraz informowania Operatora lub SGT o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w tym zmianie adresu.

#### **Rozdział V. Zawarcie i odstąpienie od umowy**

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Regulamin Promocji, z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy, Regulaminy Dodatkowe lub Umowa stanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Operatorowi lub SGT oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. W przypadku zawierania umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator ani SGT nie zapewniają Abonentowi takich środków, a opłata za skorzystanie z tych środków zależy od operatora udostępniającego Abonentowi takie środki.
4. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora (bądź odpowiednio SGT), lub gdy Umowa została zawarta na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 14, 16 i 19 składając Operatorowi lub SGT stosowne oświadczenie o odstąpieniu.
5. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. O ile Umowa lub powszechnie obowiązujące prawo nie stanowią inaczej lub Strony nie postanowiły inaczej, Operator ani SGT nie zapewniają możliwości złożenia w/w oświadczenia drogą elektroniczną. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie stosownego oświadczenia na adres Operatora lub SGT przed upływem tego terminu.
6. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
  - a. dla umowy, w wykonaniu której Operator lub SGT wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez Abonenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
    - i. obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,
    - ii. polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
  - b. dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora bądź SGT, lub na odległość, Umowa taka jest uważana za niezawartą.
8. SGT i Operator mają obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.
9. SGT i Operator dokonują zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
10. Jeżeli SGT i Operator nie zaproponowali, że sami odbiorą rzecz od Abonenta, mogą wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Abonenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
11. Jeżeli Abonent wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez SGT lub Operatora, nie są oni zobowiązani do zwrotu Abonentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
12. Abonent ma obowiązek zwrócić rzecz SGT lub Operatorowi (lub przekazać ją osobie upoważnionej przez SGT lub Operatora do odbioru) niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że SGT lub Operator zaproponowali, że sami odbiorą rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

13. Abonent ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że SGT lub Operator zgodzili się je ponieść lub nie poinformowali Abonenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
14. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, SGT i Operator są zobowiązani do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.
15. Abonent ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że SGT lub Operator nie poinformowali Abonenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami Ustawy o prawach konsumenta.
16. Jeżeli Abonent wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania świadczenia mu usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
17. Abonent nie ponosi kosztów:
  - a. świadczenia usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
    - i. SGT ani Operator nie poinformowali Abonenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta, lub
    - ii. Abonent nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta,
  - lub
  - b. dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli:
    - i. Abonent nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub
    - ii. Abonent nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielania takiej zgody,
  - lub
  - c. SGT lub Operator nie dostarczyli potwierdzenia zawarcia umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta.
18. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje w wypadkach:
  - a. świadczenie usług, jeżeli SGT lub Operator wykonali w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez SGT lub Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - b. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Abonenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - d. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - e. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - f. w której Abonent wyraźnie żądał, aby SGT lub Operator do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli SGT lub Operator świadczą dodatkowo inne usługi niż te, których

wykonania Abonent żądał, lub dostarczają rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Abonentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

- g. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- h. w której przedmiotem świadczenia jest dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- i. w której przedmiotem świadczenia jest dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez SGT lub Operatora o utracie prawa odstąpienia od umowy.

19. Operator lub SGT mogą uzależnić zawarcie Umowy od:

- a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy usług wynikającego z Umowy (w tym wobec Operatora lub SGT);
- b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora, SGT lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Operator lub SGT powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

20. Operator lub SGT mogą odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust 19 ppkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z zawieranej Umowy.

21. Wskutek zawarcia Umowy Operator i SGT zobowiązują się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli jest to uzasadnione zamawianymi Usługami – Regulaminami Promocji oraz Regulaminami Dodatkowymi, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminów Promocji oraz Regulaminów Dodatkowych, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

## **Rozdział VI. Cennik, opłaty i wykazy połączeń**

1. Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik, Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji.
2. Operator i SGT mogą udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem lub Regulaminami Promocji.
3. Operator lub SGT doręczy Abonentowi, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 5, lub na każde żądanie Abonenta, oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej, treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, poprzez złożenie Operatorowi lub SGT oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
4. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator lub SGT podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi lub SGT oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
5. Na żądanie Abonenta, który złożył żądanie wskazane w Rozdz. III ust. 24, Operator lub SGT dostarczy treść każdej

proponowanej zmiany w Cenniku na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na żądanie Abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej Operator lub SGT dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi ani SGT nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi.
7. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach internetowych Operatora lub SGT. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.
8. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
9. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
10. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone, Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
11. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty, na rachunek wskazany w Umowie lub na stosownej fakturze.
12. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator albo SGT może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę – w przypadku Abonentów będących konsumentami, a odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych – w przypadku Abonentów będących przedsiębiorcami, od niezapłaconej w terminie kwoty.
13. W przypadku gdy Abonent nie wskaże za jakie należności płaci, Operator albo SGT ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
14. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Operator lub SGT mają prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).
15. W przypadku nieotrzymania faktury lub innego stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo taką fakturę otrzymywał, powinien on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Operatora lub SGT.
16. Operator lub SGT dostarczają Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą wystawioną za dany okres rozliczeniowy, podstawowy wykaz wykonanych usług za ten okres, będących usługami telefonicznymi w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń lub usług, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie takim znajduje się także numer wykorzystywany do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, jak również informacje, o których mowa w Rozdz. IV ust. 33.
17. Operator lub SGT dostarczają na żądanie Abonenta, który ma przydzielony numer, szczegółowy wykaz wykonanych Usług określonych w ust. 16. Wykaz ten może być odpłatny, stosownie do postanowień Cennika.
18. Szczegółowy wykaz, o którym mowa w ust. 17, zawiera co najmniej 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.
19. Operator lub SGT dostarczą wykaz, o którym mowa w ust. 17, począwszy od, odpowiednio, bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Przy braku takiego uzgodnienia, rezygnacja z otrzymywania szczegółowych wykazów określonych w ust.17 jest skuteczna wraz z rozpoczęciem okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Abonent zrezygnował z

otrzymywania takich wykazów.

20. Wykaz, o którym mowa w ust. 17, Operator lub SGT dostarczają wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, oraz za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.
21. W przypadku, o którym mowa w ust. 20 szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Wykaz ten może zostać dostarczony wraz z fakturą za okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie dostarczenia takiego wykazu, o ile nie naruszy to określonego powyżej terminu.
22. Żądanie sporządzenia szczegółowego wykazu, a także rezygnacja z jego otrzymywania, może być złożona pisemnie, przesyłką poleconą nadaną na adres Operatora lub SGT, osobiście w siedzibie Operatora lub SGT lub za pomocą poczty elektronicznej – o ile Umowa nie stanowi inaczej.

## **Rozdział VII. Serwis i postępowanie reklamacyjne**

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Operatora, także w imieniu SGT. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
  - b. usuwanie Awarii;
  - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
  - d. możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta, za pomocą Web Panelu lub osobiście w siedzibie Operatora (bądź SGT). Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe wskazany będzie na Umowie.
3. Abonent może składać reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych, które to reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
  - a. niedotrzymania z winy Operatora lub SGT określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych,
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT, w szczególności w lub za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT;
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora lub SGT.
5. Przyjęcie reklamacji złożonej w formie pisemnej, telefonicznej, lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wymaga potwierdzenia przez Operatora (bądź SGT) z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora (bądź SGT) rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT, pisemnie lub ustnie, upoważniona osoba reprezentująca Operatora bądź SGT, przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczą danego reklamującego) lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - h. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT nie spełnia warunków określonych w ust. 7, upoważniona osoba reprezentująca Operatora bądź SGT, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
9. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 nie spełnia warunków określonych w ust. 7, jednostka Operatora bądź SGT rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora bądź SGT rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
11. Operator bądź SGT udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora lub SGT odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. nazwę jednostki Operatora (bądź SGT) rozpatrującej reklamację;
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 6 pkt g);
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu

sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

- f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora (bądź SGT), z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
14. Reklamacje mogą być składane w okresie do 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 Usługi.
15. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora (bądź SGT) rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
16. SGT lub Operator potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację na papierze.
17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, SGT lub Operator potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
18. Przepisu ust. 16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku SGT lub Operator potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, SGT lub Operator potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
19. Jeżeli wysłana przez SGT lub Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, SGT lub Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust.4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem i SGT, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, SGT lub Operator ponownie przekazują odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
21. SGT ani Operator nie są obowiązani do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
22. Operator lub SGT mogą powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt do takich osób. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub Usterki, jak również w zakresie Reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Operator i SGT odpowiadają za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

## **Rozdział VIII. Odpowiedzialność Operatora i SGT**

1. Operator oraz SGT odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i zobowiązują się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Rozdziału.
2. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, o których Abonent został poinformowany na minimum



7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Operator lub SGT byli uprawnieni na mocy Regulaminów, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

3. W przypadku uznania przez Operatora lub SGT wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
4. Zwrot wskazany w ust. 3 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe stanowią inaczej.
5. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
6. Operator ani SGT nie odpowiadają za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, a Operator lub SGT nie ponoszą odpowiedzialności za taki stan rzeczy.
7. Obsługą roszczeń Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym również wypłatą odszkodowań, w imieniu SGT zajmuje się Operator.
8. Operator ani SGT nie odpowiadają za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej Karty SIM do czasu zgłoszenia tych okoliczności do Operatora.

#### **Rozdział IX. Zmiana i rozwiązanie umowy**

1. Abonent ma prawo do rozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, przy czym wypowiedzenie przez Abonenta umowy tylko Operatorowi lub tylko SGT skutkuje wypowiedzeniem takiej Umowy obu tym podmiotom łącznie.
2. Wypowiedzenie powinno być złożone w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej. Operator lub SGT, wypowiadając lub rozwiązując Umowę zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zachowuje formę pisemną, dokumentową lub elektroniczną (zależnie od formy zawarcia Umowy) i podaje przyczynę takiego wypowiedzenia lub rozwiązania, zaś w przypadku wskazanym w ust. 9 dodatkowo precyzuje ważne przyczyny takiego rozwiązania.
3. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, przez Abonenta lub przez Operatora lub SGT z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, w przypadku gdy podpisanie Umowy lub instalacja i aktywacja związane były z przyznaniem Abonentowi ulgi, Operator lub SGT mają prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartość ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
4. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Operatora, SGT bądź siły wyższej. W takim wypadku Operatorowi ani SGT nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
5. Operator lub SGT mają prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za przynajmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu go do zapłaty z terminem przynajmniej 14- dniowym. W przypadku takiego rozwiązania Umowy, Operator lub SGT mają prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeśli z zawarciem takiej Umowy wiązało się przyznanie Abonentowi ulgi.
6. Operator lub SGT mogą rozwiązać Umowę Abonencką z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie cofnięcia lub ograniczenia Operatorowi lub SGT koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów Operatorowi lub SGT przez dostawcę infrastruktury telekomunikacyjnej. W takim wypadku Operatorowi ani SGT nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.

7. Operator lub SGT mogą rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, lub postanowieniami Umowy Abonenckiej, w tym w przypadku powstania po stronie Abonenta Nadużycia Telekomunikacyjnego, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania takich naruszeń.
8. Operator lub SGT mogą rozwiązać Umowę Abonencką z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub ekonomicznych uniemożliwiających lub znacznie ograniczających możliwość świadczenia Usług, bądź zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług. W takim wypadku Operatorowi ani SGT nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
9. Operator lub SGT doręczy Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 10, oraz poda do publicznej wiadomości poprzez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej takiej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi lub SGT oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
10. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane zgodnie z Rozdz. III ust. 24, Operator lub SGT dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na żądanie Abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej Operator lub SGT dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
11. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 9, SGT i Operatorowi nie przysługuje roszczenie określone w ust. 3.
12. Przepisu ust. 11 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 9, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
13. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator lub SGT podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi lub SGT oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
14. Operator i SGT niezwłocznie informują o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji 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. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
15. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator i SGT wykonują obowiązki, o których mowa w ust. 9 oraz Rozdz. VI ust. 3 przez publikację na swojej stronie internetowej informacji:
  - a. o zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, zmianie w Cenniku, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy lub Cennika

uwzględniających tę zmianę;

- b. o prawie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
- c. o konieczności zwrotu ulgi, o której mowa w ust. 5, w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy

16. Operator i SGT mogą podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w pkt. 15, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

#### **Rozdział X. Zawieszenie świadczenia usług**

1. Operator lub SGT mają prawo do wstrzymania świadczenia części lub całości Usług, w przypadkach:
  - a. gdy Abonent zalega z zapłatą za Usługi przez co najmniej dwa Okresy Rozliczeniowe,
  - b. gdy Abonent używa Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego lub takiego, który nie spełnia wymagań przewidzianych przepisami prawa, a także nie posiada wymaganej homologacji lub certyfikatu wydanego przez uprawniony organ,
  - c. w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK,
  - d. gdy ze stosownym żądaniem wystąpią kompetentne organy, w szczególności Prokuratura,
  - e. gdy Abonent narusza powszechnie obowiązujące przepisy prawa, warunki Umowy, Regulaminu, Regulaminów Dodatkowych lub Regulaminów Promocji
  - f. po uprzednim wezwaniu Abonenta do dopełnienia swoich obowiązków lub zaniechania naruszeń w terminie nie krótszym niż 14 dni, ze wskazaniem takich obowiązków lub naruszeń oraz o ile powszechnie obowiązujące prawo nie przewiduje możliwości lub konieczności zawieszenia (ograniczenia) Usług bez wezwania (lub z krótszym terminem).
2. Gdy wstrzymanie przez Operatora lub SGT było spowodowane nieterminowym regulowaniem płatności lub ich nieregulowaniem przez Abonenta, to przywrócenie świadczenia Usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości. Odwieszenie świadczenia Usług następuje niezwłocznie po ustaniu okoliczności uzasadniających ich zawieszenie lub ograniczenie, co nie dotyczy jednak przypadku zawieszenia świadczenia Usług ze względu na dopuszczenie się przez Abonenta Nadużycia Telekomunikacyjnego
3. W okresie zawieszenia świadczenia danej Usługi, opłaty za zawieszane Usługi nie są naliczane.
4. Zawieszenie Usług zgodnie z niniejszym paragrafem nie wyłącza innych uprawnień Operatora czy SGT przewidzianych Regulaminami lub przepisami prawa, w szczególności prawa do wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, zgodnie z postanowieniami Rozdziału IX.
5. W przypadku wykrycia Nadużycia Telekomunikacyjnego, w tym generowania Sztucznego Ruchu, Operator lub SGT mają prawo zawiesić świadczenie Usług na rzecz Abonenta poprzez zablokowanie Karty SIM, po uprzednim poinformowaniu Abonenta poprzez przesłanie wiadomości SMS na Numer Telefonu Abonenta.

#### **Rozdział XI. Bezpieczeństwo i integralność sieci**

1. Operator oraz SGT podejmują środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejsze osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora lub SGT, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator lub SGT mogą podjąć środki zmierzające do lub powodujące:

- a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
  - b. przerwanie lub ograniczenie (w tym pogorszenie jakości, opóźnienie komunikatu i in. ingerencje) świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci (lub Karcie SIM), z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług, także w odniesieniu do poszczególnych typów treści, komunikatów, Usług czy aplikacji .
3. Operator oraz SGT mogą informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Z uwagi na okoliczność, że Usługi Operatora i SGT świadczone są z wykorzystaniem sieci osoby trzeciej, Operator i SGT nie wprowadzają osobnych procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci. W/w podmiot zarządzający siecią dokonuje w sposób ciągły pomiarów ruchu w sieci, w tym na poszczególnych jej elementach. W przypadku, gdy wskutek dokonanego pomiaru istnieje możliwość osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza, celem zapobieżenia wystąpienia takich sytuacji, podmiot ten wprowadza procedury organizacji ruchu w sieci. Środki zarządzania ruchem w sieci są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne oraz opierają się na obiektywnych różnicach w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu. W wyniku wprowadzonych procedur zmianie mogą ulec zasady działania elementów infrastruktury sieci, transmisji, komunikacji pomiędzy elementami sieci lub kierunek ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator i SGT zapewniają zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnicę:
  - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
  - c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora i SGT, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator lub SGT są zobowiązani do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez Operatora i SGT zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator ani SGT nie gwarantują jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora i SGT.
7. Operator i SGT są uprawnieni do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Operator i SGT będą gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
9. Przez dane dotyczące Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Operatora i SGT, o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.
10. Operator i SGT mają prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem

środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez Abonenta nowych Usług.

11. Dane transmisyjne przetwarzane do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.
12. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbogaconej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.
13. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogaconej, Operator lub SGT mogą wykorzystać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaconą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

## **Rozdział XII. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminami oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
2. W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem, lub SGT a Abonentem, Operator i SGT dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
3. Spór cywilnoprawny między konsumentem a Operatorem lub SGT może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Procedurę kierowania spraw do w/w postępowania, jak również procedurę korzystania przez konsumenta z takiego rozwiązania sporu określają przepisy art. 109 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne.
4. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowie Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw, chyba, że powszechnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.
5. Operator oraz SGT są zobowiązani do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej, zgodnie z obowiązującym prawem.
6. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu wynikającego z Umowy Abonenckiej, którego stroną jest Abonent, wszelkie prawa i obowiązki SGT, na etapie pozasądowym i poza postępowaniem, o którym mowa w ust. 3, realizowane będą przez Operatora (jako pełnomocnika SGT).
7. Aktualne wersje Regulaminu, Regulaminów Dodatkowych oraz Regulaminów Promocji są dostępne na stronie www Operatora i SGT. Abonent może także uzyskać informację o Umowie, Regulaminach lub Cenniku dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta. Niezależnie od powyższego, Operator lub SGT dostarczają Regulamin, Regulaminy Dodatkowe, Regulaminy Promocji oraz Cennik na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, a także 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 .
8. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 12.12.2018 roku.