

Słowniczek

W słowniczku mogą Państwo zapoznać się z pojęciami, których używamy w tym regulaminie i innych dokumentach dotyczących usług, do których regulamin stosujemy (np. w cennikach, umowach, regulaminach promocji).

- 1) **Budynek jednorodzinny** - budynek, który ma jeden albo dwa lokale mieszkalniowe lub użytkowe i jest konstrukcyjnie samodzielną całością. Jest to np. dom jednorodzinny, bliźniak. Nie jest to np. blok mieszkalny, kamienica, biurowiec.
- 2) **Forma dokumentowa** – sposób, w jaki możemy zawrzeć, zmienić lub rozwiązać umowę. Zarówno Państwa, jak i nasze oświadczenie, że zawieramy, zmieniamy lub rozwiązujemy umowę musi być złożone na trwałym nośniku w taki sposób, aby dawało możliwość ustalenia osoby, która to oświadczenie składa.
- 3) **Konsument** – osoba fizyczna, która zamawia nasze usługi lub z nich korzysta dla celów, które nie są bezpośredniego związane z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 4) **Konto abonentkie** – konto, dzięki któremu identyfikujemy i rozliczamy płatności wynikające z umów, które Państwo z nami zawarli.
- 5) **Nadużycie w komunikacji elektronicznej** – polega na korzystaniu z usług telekomunikacyjnych lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, w skutek którego:
 - a) wyrządzają albo mogą Państwo wyrządzić szkodę nam, innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym lub innym osobom, które korzystają z usług telekomunikacyjnych na własne potrzeby lub
 - b) Państwo lub inne podmioty osiągają albo mogą osiągnąć nienależne korzyści.Mamy obowiązek podejmować proporcjonalne środki organizacyjne i techniczne, żeby zapobiegać nadużyciom i je zwalczać.
- 6) **Orange** – Orange Polska Spółka Akcyjna, Al. Jerozolimskie 160, Warszawa (02-326), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681; NIP 526-02-50-995.
- 7) **Osoba na prawach konsumenta** - osoba fizyczna, która zawiera umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale taka umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego wynikającego z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego w Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej.
- 8) **Sieć mobilna** – sieć telekomunikacyjna nasza lub naszych partnerów roamingowych. Z naszych usług mogą Państwo korzystać w dowolnym miejscu, które jest w zasięgu tej sieci.
- 9) **Sieć stacjonarna** – sieć telekomunikacyjna nasza lub podmiotu, który udostępni nam swoją sieć. Z naszych usług mogą Państwo korzystać tylko w lokalu, do którego jest doprowadzone łącze.
- 10) **Towar z elementami cyfrowymi** – towar, który zawiera treść lub usługę cyfrową lub jest z nimi połączony tak, że brak treści lub usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie. Są to np. smartfony, tablety, smart AGD, laptopy.
- 11) **Treść cyfrowa** – dane, które zostały wytworzone i dostarczane Państwu w postaci cyfrowej. Są to np. programy komputerowe, książki elektroniczne, aplikacje, pliki muzyczne, pliki wideo.
- 12) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie, na którym można przechowywać, odtwarzać i mieć dostęp do treści w niezmiennych postaci. Są nim np. papier, poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD, DVD, pliki dźwiękowe.
- 13) **Umowa** – umowa o świadczenie wskazanej w niej Usługi.
- 14) **Usługa cyfrowa** - usługa, która pozwala Państwu:
 - a) wytwarzać, przetwarzać, przechowywać lub mieć dostęp do danych w postaci cyfrowej,
 - b) wspólnie korzystać z danych w postaci cyfrowej, które Państwo lub inni użytkownicy usługi przesłali lub wytworzyli lub
 - c) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej.

- 15) **Usługa mobilna** – usługa komunikacji elektronicznej, którą świadczymy Państwu w Sieci mobilnej na podstawie zawartej z nami Umowy. Mogą to być np. usługi głosowe, usługi dostępu do internetu.
- 16) **Usługa stacjonarna** – usługa komunikacji elektronicznej, z której mogą Państwo korzystać w danym lokalu (w Sieci stacjonarnej) na podstawie zawartej z nami Umowy. Mogą to być np. usługi głosowe, usługi dostępu do internetu.
- 17) **Usługa** – Usługi mobilne, Usługi stacjonarne lub inne usługi, do których stosujemy ten regulamin.
- 18) **Usługi TV na życzenie** – usługi cyfrowe, które zapewniają Państwu dostęp do internetowej biblioteki filmów i seriali na żądanie. Dostarczamy je my lub dostawcy, z którymi współpracujemy.

I. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. W regulaminie opisujemy m.in. zasady płatności, odpowiedzialności, reklamacji, bezpieczeństwa i integralności sieci.
2. Regulamin stosujemy do wszystkich Usług, w których warunkach umownych się na niego powołujemy.

§ 2.

1. Rodzaj świadczonych Państwu Usług wskazujemy w Umowach, cennikach, regulaminach dotyczących danej Usługi.
2. Regulaminy i cenniki przekazujemy Państwu w związku z zawieraniem Umowy. Dostępne są one również w salonach i na naszej stronie internetowej.
3. Na naszej stronie internetowej znajdują Państwo również kodeksy dobrych praktyk, które stosujemy.
4. Mogą Państwo korzystać z indywidualnego konta klienta na naszej stronie internetowej i w aplikacji (Mój Orange). Znajdą tam Państwo informacje np. o usługach, płatnościach. Mogą tam Państwo również zamówić, zrezygnować i zmienić usługi.

II. Ogólne zasady świadczenia Usług

§ 3.

1. Jeśli negatywnie ocenimy Państwa wiarygodność, możemy nie zawrzeć z Państwem Umowy. W takiej sytuacji możemy zaproponować jej zawarcie na warunkach mniej korzystnych od standardowych, w tym uzależnić od złożenia kaucji.
2. Jeśli Umowę zawarła osoba, która nie była do tego uprawniona, np. sfalszowała podpis, użyła nie swojej tożsamości wstrzymamy dostawę urządzeń, które sprzedajemy lub wypożyczamy w związku z Umową. Taka Umowa jest nieważna.
3. Możemy ustalić limit należności (nazywamy go także limitem wydatków). Możemy to zrobić w chwili zawarcia Umowy a także w trakcie jej obowiązywania. Jest to kwota Państwa zobowiązań względem nas. Jeśli ją Państwo przekroczą, będziemy mogli oczekiwać od Państwa złożenia kaucji, która zabezpieczy nasze należności.
4. Mogą Państwo zdecydować, czy korzystając z Usług chcą Państwo posiadać jedno czy więcej Kont abonentkich.
5. Jeśli na Koncie abonentkim rozliczamy więcej Umów, możemy wystawiać jeden rachunek za wszystkie Usługi, które świadczymy Państwu na podstawie tych Umów.
6. Jeśli naruszają Państwo warunki jednej lub kilku Umów, będziemy mogli podjąć działania względem wszystkich Umów, które rozliczamy na Koncie abonentkim. W szczególności będziemy mogli zawiesić lub ograniczyć świadczenie wszystkich albo niektórych usług lub wypowiedzieć wszystkie lub niektóre Umowy.
7. Wypożyczymy Państwu niezbędne do świadczenia Usług urządzenia.

8. Udostępniamy Państwu kartę SIM. Jest ona naszą własnością. Kartę SIM możemy udostępnić jako kartę e-SIM. Karta eSIM jest elektronicznym odpowiednikiem karty SIM. Nie ma ona postaci fizycznej. Kartę e-SIM pobierają Państwo przez internet na urządzenie z funkcją eSIM, takie jak np. smartfon, czy zegarek. Oprogramowanie karty eSIM jest zapisywane na bezpiecznym chipie wbudowanym w urządzenie eSIM. Przy zmianie urządzenia muszą Państwo wymienić kartę e-SIM. Kartę e-SIM, która jest zapisana na dotychczasowym urządzeniu powinni Państwo dezaktywować, a nową kartę e-SIM pobrać na nowe urządzenie. Jeśli utracą Państwo kartę e-SIM, np. przez jej skasowanie także nam Państwo pobrać nową kartę e-SIM. Utraconej karty e-SIM nie można odzyskać. Usunięcie karty e-SIM z urządzenia nie oznacza zakończenia Umowy. Natomiast zakończenie Umowy nie powoduje automatycznego usunięcia karty e-SIM z urządzenia. Mogą ją Państwo usunąć za pomocą funkcjonalności, które udostępnił producent urządzenia.
9. Gdy urządzenie, które Państwu wypożyczyliśmy będzie wadliwe, powinni Państwo zgłosić nam to telefonicznie. W trakcie rozmowy damy Państwu numer zgłoszenia. Wymienimy urządzenie niezwłocznie po tym, jak dostarczą nam Państwo urządzenie i podadzą numer zgłoszenia. Nie musimy wymieniać urządzeń, które nie są wadliwe.

§ 4.

1. Usługi stacjonarne świadczymy we wskazanej przez Państwa lokalu, o ile są w nim możliwości techniczne. Informacja o możliwościach technicznych ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja następuje po zawarciu Umowy, np. na etapie instalacji Usługi.
2. Jeśli okaże się, że nie ma możliwości technicznych do świadczenia Usługi, niezwłocznie Państwa o tym poinformujemy.
3. Na danym łączu świadczymy Usługi stacjonarne tylko jednemu klientowi.
4. W zależności od dostępności infrastruktury technicznej w Państwa lokalu, Usługi stacjonarne możemy świadczyć na naszej sieci lub na sieci innego dostawcy.
5. W ramach Usług mobilnych poza Polską mogą Państwo korzystać z sieci telekomunikacyjnych innych dostawców. Są nimi nasi partnerzy roamingowi. Mogą Państwo decydować, z sieci którego dostawcy chcą Państwo skorzystać. W tych sieciach zasady rozliczeń oraz zasady przechowywania i transferu Państwa danych mogą się różnić od naszych.

§ 5.

1. W ramach usługi dostępu do internetu w Sieci stacjonarnej udostępniamy usługę Bezpieczny dostęp:
 - 1) Proponujemy Państwu 2 warianty ochrony. Domyślnie aktywujemy Państwu najwyższy wariant z blokadą ruchu na portach 25, 135, 137, 138, 139 i 445. Mogą go Państwo zmienić na wariant podstawowy z blokadą ruchu na portach 135, 137, 138, 139 i 445. Aby to zrobić powinni Państwo wpisać w ustawieniach modemu, przed loginem Internetu (Neostrady) zwrot: „PODSTAWOWY-”.
 - 2) Jeśli chcą Państwo zrezygnować z usługi Bezpieczny dostęp powinni Państwo wpisać przed loginem Internetu zwrot „BEZ_OCHRONY-”.
 - 3) Zwroty „BEZ_OCHRONY-” lub „PODSTAWOWY-” powinni wpisać Państwo tylko wielkimi lub tylko małymi literami. W innym razie nie będziemy mogli rozpoznać zlecenia i zmienić lub usunąć ochronę.
 - 4) Aby to zrobić wrócić do najwyższego wariantu ochrony powinni Państwo usunąć przed loginem zwrot „PODSTAWOWY-” lub „BEZ_OCHRONY-”.
 - 5) Informacje o usłudze Bezpieczny dostęp mogą Państwo znaleźć na naszej stronie internetowej.
2. Z naszych usług telewizyjnych mogą Państwo korzystać w Polsce w lokalach, do których mają Państwo tytuł prawny (np. własność, najem). Lokale te nie mogą być miejscami publicznymi lub przeznaczonymi do użytku zbiorowego. Na urządzeniach mobilnych z usług telewizyjnych mogą Państwo korzystać także w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Liechtensteinie (Europejski Obszar Gospodarczy). Jakość usług poza Polską może być niższa. Dostępność Usług TV na życzenie wskazujemy w dokumencie „Informacje dotyczące usług i treści cyfrowych”.
3. Kanały telewizyjne i wchodzące w ich skład audycje a także treści, które dostępne są w Usłudze TV na życzenie chronione są prawem autorskim. Mogą z nich Państwo korzystać wyłącznie w zakresie dozwolonego użytku własnego. To oznacza, że z usług telewizyjnych i

Usług TV na życzenie mogą Państwo korzystać wyłącznie w celach konsumenckich (użytek niekomercyjny).

4. Aby korzystać z Usług TV na życzenie mogą być Państwo zobowiązani do założenia konta w serwisie danej usługi.
5. Treści, z których mogą Państwo korzystać w Usługach TV na życzenie mogą być różne w poszczególnych serwisach i mogą być zmieniane. W ramach danej Usługi TV na życzenie lub wybranego wariantu tej usługi mogą Państwo używać do jednoczesnego korzystania z dostępnych treści jednego lub większej liczby urządzeń. Przykładowo, w wybranym wariantcie mogą Państwo jednocześnie oglądać serial tylko na telewizorze, a w innym wariantcie np. na telewizorze i jednocześnie na telefonie.
6. W ramach Usług TV na życzenie mogą mieć Państwo możliwość pobierania określonych treści i odtwarzania ich w trybie „offline”. Jednak w niektórych krajach nie będą Państwo mogli odtwarzać pewnych treści w trybie „offline”.
7. Korzystając z Usług TV na życzenie mogą być Państwo zobowiązani do akceptacji warunków określonych przez podmiot odpowiedzialny za dany serwis. W szczególności mogą one określać ograniczenia w dostępie do serwisu i zasady odpowiedzialności związane z korzystaniem z danego serwisu. Za treści umieszczone w serwisach podmiotów trzecich odpowiadają te podmioty.
8. Nasze usługi telewizyjne świadczone w oparciu o Sieć stacjonarną (w tym usługa Wideo na życzenie) lub Sieć mobilną mogą Państwo oglądać poprzez aplikację udostępnianą przez nas, właściwą dla urządzeń mobilnych lub komputerów osobistych (PC) – Orange TV Go. Nie możemy zagwarantować, że w ten sposób będą mogli Państwo korzystać ze wszystkich treści dostępnych w usłudze telewizyjnej świadczonej w oparciu o Sieć stacjonarną. Niektóre kanały telewizyjne mogą Państwo odbierać jedynie w sposób klasyczny, czyli za pomocą dekodera. Niektóre kanały udostępniamy na urządzeniach mobilnych lub komputerach PC tylko wtedy, kiedy urządzenia te połączą Państwo z domową siecią Wi-Fi opartą o naszą usługę dostępu do internetu stacjonarnego. Treści udostępniamy poprzez strumieniową transmisję danych (streaming) bez możliwości ich pobrania na stałe do pamięci urządzenia. Aktualną listę kanałów telewizyjnych, z których mogą Państwo korzystać na urządzeniach mobilnych lub komputerach PC i te, które udostępniamy w zasięgu sieci domowej, znajdą Państwo na naszej stronie internetowej.
9. Aby mogli Państwo korzystać z usług telewizyjnych w jakości HD prędkość pobierania danych musi wynosić minimum 10 Mb/s. Dla jakości 4K – minimalna prędkość pobierania danych to 30 Mb/s.
10. Aby zapewnić Państwu możliwość korzystania z usług telewizyjnych współpracujemy z podmiotami trzecimi, które dostarczają nam konieczne treści.
11. Aby mogli Państwo korzystać z telefonii internetowej prędkość pobierania i wysyłania danych musi wynosić minimum 175 kb/s, a maksymalne opóźnienie pakietów nie może przekraczać 150 ms.
12. Korzystanie z Telewizji mobilnej wymaga dostępu do internetu. Jeżeli łączą się Państwo z internetem w sieci mobilnej przy pomocy routera, powinien on działać w najnowocześniejszej technologii radiowej 5G i być odpowiednio zainstalowany, aby łącze internetowe osiągało maksymalną prędkość. Najlepiej, jeżeli będzie to router z radiowym modulem zewnętrznym (ODU-IDU), a urządzenia odbiorcze będą połączone z nim przewodowo.
13. Aby korzystać z telefonii internetowej za pośrednictwem aplikacji powinni się Państwo zalogować. Hasło prześlemy Państwu na wskazany adres e-mail.
14. Jeśli w ramach Usług stacjonarnych dzwonią Państwo pod numer alarmowy, służby które są ustawowo powołane do niesienia pomocy będą skierowane pod ostatni wskazany przez Państwa adres miejsca świadczenia Usługi stacjonarnej. Muszą Państwo aktualizować miejsca świadczenia Usługi stacjonarnej za każdym razem gdy je Państwo zmienią. W tym celu powinni Państwo skontaktować się z nami telefonicznie lub w salonie. Jeśli zmienią Państwo miejsce świadczenia Usługi stacjonarnej i nie zgłoszą nam nowego adresu, mogą Państwo nie uzyskać pomocy. Nie ponosimy odpowiedzialności za nieprawidłową realizację połączenia alarmowego.
15. Przewidujemy następujące zasady w połączeniach pod numery alarmowe, które mogą Państwo wykonać w ramach Usług mobilnych:
 - gdy nie możemy zrealizować połączenia pod numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry z planu numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych), kierujemy je pod numer alarmowy 112,

- gdy połączenie pod numer alarmowy z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) zrealizujemy za pośrednictwem stacji bazowej, która jest na sąsiednim obszarze geograficznym, połączenie takie może odebrać jednostka, która znajduje się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego; sytuacja taka może się zdarzyć, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru.
16. Mogą Państwo przenieść numer telefonu do innego dostawcy usług.
 17. Mogą Państwo przenieść numer telefonu do nowej lokalizacji w ramach naszej Sieci stacjonarnej, o ile jest ona na obszarze tej samej strefy numeracyjnej.
 18. W wyjątkowych sytuacjach, w szczególności gdy przebudujemy, rozbudujemy Sieć stacjonarną lub gdy ulegnie zmianie przydział numeracji, możemy zmienić numer telefonu, który wcześniej Państwu udostępniłmy.
 19. Między innymi zapewniamy następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
 - 1) W salonach na prośbę osoby z niepełnosprawnością udostępniamy:
 - a) informacje o wszystkich udogodnieniach, które oferujemy dla tych osób i listę salonów, które przystosowaliśmy do ich obsługi,
 - b) usługach, które świadczymy wraz z informacją, że udostępniamy usługi tym osobom oraz zapewniamy wydruk potrzebnych informacji na życzenie osoby z niepełnosprawnością z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tę osobę.
 - 2) Zapewniamy pomoc w ustawieniu urządzenia potrzebnego do korzystania z Usług lub uruchomieniu usługi komunikacji głosowej lub usługi dostępu do internetu.
 - 3) Nadawcy mogą przekazywać nam razem z kanałem telewizyjnym audiodeskrypcję, napisy dla niesłyszących lub inne udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami. Będą Państwo mogli z nich skorzystać poprzez nasz dekoder i naszą aplikację telewizyjną. Informacje o oferowanych udogodnieniach, a także elektroniczny przewodnik po programach (EPG), będziemy prezentować w dekodzie i aplikacji zgodnie z wymaganiami dostępności.
 - 4) Na prośbę osoby niewidomej lub słabowidzącej, doręczamy informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez zainteresowaną osobę na wskazany adres w sposób, który nadaje się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla osoby z niepełnosprawnością albo na papierze czcionką rodzaju i wielkości, które wskazała nam ta osoba.
 - 5) Na prośbę osoby niewidomej lub słabowidzącej doręczamy na trwałym nośniku na wskazany adres:
 - a) informacje o danych na rachunku wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług na papierze czcionką rodzaju i wielkości, które wskazała nam ta osoba lub w sposób, który nadaje się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla osoby z niepełnosprawnością,
 - b) szczegółowy wykaz usług na papierze czcionką rodzaju i wielkości, które wskazała nam ta osoba lub w sposób, który nadaje się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla osoby z niepełnosprawnością.
 - 6) Na naszej stronie internetowej w zakładce Bez barier opisujemy:
 - a) jak mogą Państwo korzystać z udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami,
 - b) jak nasza strona i aplikacja mobilna spełniają wymogi dostępności.
- 2) podejmować działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci internet,
 - 3) podejmować działań, które mogą uszkodzić naszą infrastrukturę lub zakłócić funkcjonowanie naszych systemów.
3. Oczekujemy od Państwa aby:
 - 1) zgłosili nam Państwo, że Usługa nie działa w dniu, w którym Państwo to zauważyli,
 - 2) niezwłocznie zastosowali się Państwo do naszych wskazówek, które prześlemy, aby wyeliminować lub zmniejszyć zagrożenie bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
 - 3) umożliwili nam Państwo urządzenia, które Państwu wypożyczyliśmy; powinni to Państwo zrobić na własny koszt i w ciągu 14 dni od wygaśnięcia, rozwiązania Umowy, odstąpienia od niej albo zmiany sposobu świadczenia Usługi; nie wymagamy, by zwracali Państwo urządzenia, które są niezbędne do świadczenia Usług w ramach innej zawartej z nami Umowy,
 - 4) umożliwili nam Państwo sprawdzenie łącza w lokalu, w którym świadczymy Usługi stacjonarne, jeśli będzie to konieczne do prawidłowego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji; skontaktujemy się z Państwem, by ustalić dogodny termin.
 4. W szczególności nie mogą Państwo:
 - 1) korzystać z Usług niezgodnie z prawem, w tym np. dokonywać nadużyć w komunikacji elektronicznej, dostarczać bezprawne treści, korzystać z nielegalnych usług,
 - 2) korzystać z usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych,
 - 3) generować lub umożliwiać innym, by generowali ruch, który znacznie przewyższa ruch standardowy, w tym świadczyć usługi typu „call center”,
 - 4) generować sztucznego ruchu lub współdziałać w sztucznym ruchu, który w szczególności może się charakteryzować sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru, który najczęściej jest wprowadzany za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności,
 - 5) wykorzystywać usług telefonicznych, aby przekierowywać ruch telefoniczny bez naszej zgody,
 - 6) wykorzystywać usług telewizyjnych, aby prowadzić działalność gospodarczą czy inne działania komercyjne,
 - 7) korzystać z usług telewizyjnych w lokalach, do których nie mają Państwo tytułu prawnego lub które są miejscami publicznymi lub przeznaczonymi do użytku zbiorowego lub są poza Polską,
 - 8) rozpowszechniać treści, które są dostępne w ramach usług telewizyjnych,
 - 9) umożliwić, aby osoby trzecie korzystały z Usług poza miejscem świadczenia, które jest wskazane w Umowie,
 - 10) udostępniać lub odsprzedawać Usług bez naszej zgody w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, w szczególności jako przedsiębiorca komunikacji elektronicznej lub przedsiębiorca telekomunikacyjny.
 5. Przy ocenie, czy korzystają Państwo z Usług mobilnych niezgodnie z ich przeznaczeniem, będziemy brali pod uwagę w szczególności:
 - 1) liczbę połączeń, liczbę zużytych GB transmisji danych lub liczbę wysłanych przez Państwa wiadomości SMS w ciągu okresu rozliczeniowego oraz ich częstotliwość.
 - 2) czy liczba i częstotliwość realizowanych połączeń wielokrotnie przewyższają średnie wartości tych parametrów w porównaniu do innych naszych Abonentów korzystających z tych samych ofert,
 - 3) zgłoszenia od innych podmiotów, w szczególności innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
 6. Inne przypadki, które będziemy uznawać za korzystanie z danej Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem lub za niedozwolone korzystanie z Usługi, opiszemy w Umowie lub w warunkach danej Usługi.

III. Zobowiązania i odpowiedzialność

§ 6.

1. Usługi będziemy świadczyć zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami umownymi, które opisaliśmy w Umowie, regulaminach i cennikach właściwych dla Usługi oraz w tym regulaminie.
2. Jeżeli zawarli Państwo Umowę jako Konsumenty, mogą Państwo korzystać z Usług wyłącznie w celach prywatnych. Mają Państwo obowiązek, aby korzystać z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, przepisami prawa i warunkami umownymi. W szczególności nie mogą Państwo:
 - 1) podejmować prób wejścia do zasobów informatycznych, które posiadają osoby trzecie bez ich zgody,

§ 7.

1. Odpowiadamy za szkody, które Państwo poniosą, jeśli naruszymy warunki umowne lub przepisy prawa. W szczególności odpowiadamy za opóźnienie rozpoczęcia świadczenia Usług lub przerwy w świadczeniu Usług, jeśli wystąpiły z naszej przyczyny.
2. Jeżeli nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w uzgodnionym terminie, mogą Państwo żądać odszkodowania, które ustalimy na podstawie opłaty abonamentowej za Usługę. Jego wysokość będzie proporcjonalna do liczby dni, o które przekroczyliśmy termin aż do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi, rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.

3. Za przerwę w świadczeniu Usługi, mogą Państwo zażądać abyśmy:
 - 1) zwrócili lub nie naliczali opłaty abonamentowej za tę Usługę w wysokości proporcjonalnej do liczby dni, w których nie mieli Państwo Usługi,
 - 2) zapłacili odszkodowanie, które ustalimy na podstawie opłaty abonamentowej za Usługę; jego wysokość będzie proporcjonalna do liczby dni, w których nie mieli Państwo Usługi; odszkodowanie przysługuje, jeżeli czas przerw trwał co najmniej 36 godzin w okresie rozliczeniowym.
 4. Jeżeli mają Państwo pakiet Usług bierzemy pod uwagę cenę poszczególnych Usług wchodzących w skład pakietu.
 5. Jeśli ponoszą Państwo opłatę za utrzymanie łącza, mogą Państwo zażądać zwrotu opłaty abonamentowej za nie oraz kary umownej na powyżej opisanych zasadach.
 6. Jeśli świadczona przez nas Usługa nie osiąga poziomu jakości, który określiliśmy w warunkach umownych (w tym wielkości dostępnego pakietu danych jeśli taki jest oferowany w związku z usługą dostępu do internetu) mogą Państwo zażądać odszkodowania w wysokości szkody, którą Państwo ponieśli w związku z brakiem poziomu jakości Usługi.
 7. Jeśli nie zareagowaliśmy odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa mogą Państwo żądać odszkodowania w wysokości szkody, którą Państwo ponieśli na skutek tego.
 8. Jeżeli zawarli Państwo Umowę jako Konsumenty uznajemy, że niewłaściwie świadczymy usługi dostępu do internetu, jeśli znacząco i stałe lub regularnie nie dochowujemy parametrów jakości (w tym prędkości), które wskazaliśmy w warunkach umownych i wynika to z pomiarów z użyciem mechanizmu monitorowania, które certyfikuje Urząd Komunikacji Elektronicznej.
 9. Jesteśmy zobowiązani do wypłacenia Państwu jednorazowego odszkodowania za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przeniesieniu numeru lub usługi dostępu do Internetu do innego dostawcy w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat abonamentowych liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to przypadku, gdy przyczyną braku przeniesienia jest system informatyczny, którym zarządza Prezes UKE.
 10. Jeśli numer został przeniesiony do innego dostawcy bez Państwa zgody mogą Państwo żądać od nowego dostawcy zapłaty odszkodowania w wysokości $\frac{1}{2}$ średniej opłaty abonamentowej liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.
 11. Kwoty wynikające z odszkodowań ustalimy i wypłacimy na podstawie Państwa reklamacji. Jeśli nie są Państwo Konsumentem, nasza odpowiedzialność z tytułu naprawienia szkody, nie może przekroczyć sumy opłat abonamentowych za Usługę z ostatnich 12 okresów rozliczeniowych. Ograniczenie naszej odpowiedzialności nie obejmuje szkód wyrządzonych z winy umyślnej oraz przypadków, w których naszej odpowiedzialności nie da się wyłączyć ze względu na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
 12. W szczególności nie odpowiadamy za:
 - 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usług,
 - 2) zabezpieczenia danych i oprogramowania Państwa urządzeń (np. komputerów, tabletów, telefonów) przed ingerencją osób trzecich,
 - 3) skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie, które posługują się Państwa numerem PIN, hasłem, kodem poufnym itp., z wyjątkiem sytuacji, gdy osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn leżących po naszej stronie,
 - 4) skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie posługujące się kartą SIM do momentu jej zastrzeżenia,
 - 5) wadliwe działanie Usług w przypadku niewłaściwego zainstalowania i używania wypożyczonych Państwu urządzeń potrzebnych do korzystania z Usług,
 - 6) niewłaściwą jakość Usług, której przyczyną są używane przez Państwa urządzenia, jeśli nie są to urządzenia wypożyczone przez nas w związku z zawarciem Umowy,
 - 7) wadliwe działanie Usług lub przerwy w ich świadczeniu, jeśli nie dostarczą nam Państwo wypożyczonego Państwu uszkodzonego urządzenia lub nie odbiorą Państwo od nas sprawnego urządzenia,
 - 8) niezgodność oprogramowania zainstalowanego na Państwa komputerze z oprogramowaniem dostarczanym lub udostępnianym przez producenta wraz z urządzeniem, które kupili Państwo od nas,
 - 9) powstanie negatywnego wpływu na usługę dostępu do internetu przez inne usługi, jeżeli jest to wpływ nieunikniony, minimalny i krótkotrwały,
 - 10) wpływ na jakość Usług czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po Państwa stronie takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego i innych urządzeń, które wykorzystują Państwo w związku z korzystaniem z Usług, a które nie są udostępnione przez nas, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe, itp.
 13. Jeżeli w terminie wskazanym w tym regulaminie nie otrzymamy urządzeń, które Państwu wypożyczyliśmy, możemy obciążyć Państwa opłatą, która jest w cenniku. Jeżeli jednak do czasu sprzedaży przez nas wiarytelności z tytułu braku zwrotu wypożyczonych urządzeń, zwrócą Państwo urządzenia, anulujemy naliczoną opłatę. Mamy prawo do sprzedaży wiarytelności po 30 dniach od zakończenia Umowy. Po sprzedaży wiarytelności nie będziemy przyjmować zwrotów urządzeń a Państwo będą rozliczać się z nabywcą wiarytelności.
 14. Jeśli zwrócą nam Państwo urządzenia uszkodzone lub niekompletne, możemy obciążyć Państwa opłatami, które są w cenniku.
 15. Jeżeli umożliwili Państwo, aby osoby trzecie korzystały z Usług poza miejscem jej świadczenia, które jest wskazane w Umowie, możemy obciążyć Państwa opłatą, która jest w cenniku.
- #### IV. Bezpieczeństwo
- § 8.
1. Aby zapewnić bezpieczeństwo przekazu w związku z Usługami, które świadczymy, podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia, w jakim bezpieczeństwo Usług może być zagrożone.
 2. Poziom bezpieczeństwa telefonii internetowej może być obniżony ze względu na technologię VoIP (Voice over Internet Protocol), która umożliwia przesyłanie głosu przez sieć internet.
 3. Jesteśmy uprawnieni do podejmowania działań, które będą zmierzać do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia dotyczącego bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług. W szczególności możemy:
 - 1) natychmiast ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług,
 - 2) informować podmioty, które zajmują się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych przez nas zagrożeniach,
 - 3) informować Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
 4. Ograniczenie świadczenia Usług może w szczególności polegać na tym, że:
 - 1) będziemy filtrować ruch z określonymi adresami IP,
 - 2) uniemożliwimy połączenia z internetem
 - 3) uniemożliwimy Państwu wykonywanie niektórych lub wszystkich połączeń lub zablokujemy wybrane funkcjonalności Usług.
 5. Ograniczamy lub zawieszamy świadczenie Usług, w przypadkach, które wymagają szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
 - 1) Państwa urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników internetu, jeśli nie możemy szybko skontaktować się z Państwem lub jeśli nie podejmą Państwo działań, które wyeliminują zagrożenie,
 - 2) urządzenie, z którym Państwo chcą nawiązać połączenie, zagraża bezpieczeństwu sieci lub użytkowników.
 6. Informacje o zagrożeniach, sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych będziemy Państwu przekazywać przez zwykle stosowane sposoby komunikacji (np. stronę internetową, pocztę elektroniczną, telefon).
- #### V. Jakość i obsługa serwisowa
- § 9.
1. Wszystkie Usługi świadczymy w zakresie naszych możliwości technicznych i zgodnie z warunkami umownymi.
 2. Usługi mobilne świadczymy także zgodnie z normami technologicznymi Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych (European Telecommunications Standards Institute - ETSI).
 3. W Usługach mobilnych komunikacji interpersonalne zapewniamy Państwu:
 - 1) średni czas zestawienia połączenia wewnątrz Sieci mobilnej – 2 s; obliczamy to na podstawie danych dla połączeń, które wykonują w tej sieci użytkownicy.

2) średni wskaźnik nieskutecznych połączeń wewnątrz Sieci mobilnej – 2%; obliczamy to na podstawie danych dla połączeń, które wykonują w tej sieci użytkownicy.

4. W Usługach stacjonarnych komunikacji interpersonalnej zapewniamy Państwu:

1) średni czas zestawienia połączenia wewnątrz Sieci stacjonarnej- 3,5 s; obliczamy to na podstawie danych dla połączeń, które wykonują w tej sieci sondy pomiarowe,

2) średni wskaźnik nieskutecznych połączeń wewnątrz Sieci stacjonarnej; obliczamy to na podstawie danych dla połączeń, które wykonują w tej sieci użytkownicy.

5. W Usłudze mobilnej dostępu do internetu opóźnienia transmisji danych wynoszą 80 ms, zmienność opóźnień wynosi 7 ms, a utrata pakietów wynosi 5 %. Obliczamy to na podstawie danych dla połączeń wykonywanych przez sondy pomiarowe w Sieci mobilnej.

6. W Usłudze stacjonarnej dostępu do internetu w opcjach do 80 Mb/s i niższych opóźnienia transmisji danych wynoszą 150 ms, zmienność opóźnień wynosi 100 ms, a utrata pakietów wynosi 2 %. Obliczamy to na podstawie danych dla połączeń wykonywanych przez sondy pomiarowe w Sieci stacjonarnej.

7. W Usłudze stacjonarnej dostępu do internetu w opcjach światłowodowych opóźnienia transmisji danych wynoszą 50 ms, zmienność opóźnień wynosi 10 ms, a utrata pakietów wynosi 0,01%. Obliczamy to na podstawie danych dla połączeń wykonywanych przez sondy pomiarowe w Sieci stacjonarnej.

8. Zaprezentowane dane dla Usług mobilnych i stacjonarnych dotyczą miesiąca.

9. W naszej Sieci stacjonarnej liczba uszkodzeń na 100 łączy nie powinna przekraczać 16 rocznie, a czas w którym usuniemy uszkodzenie nie powinien przekroczyć 50 godzin.

10. Informujemy, że zasoby naszych sieci są ograniczone i zmienne. Prędkość z jaką przesyłają i odbierają Państwo dane może ulegać zmianie. Zależy ona od takich czynników, jak obciążenie stacji lub siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, warunków atmosferycznych, technologii, czy urządzeń, z których Państwo korzystają. Dlatego nie możemy zagwarantować, że będą Państwo osiągać maksymalne prędkości przesyłania danych w ramach Usług mobilnych. Gospodarujemy zasobami naszych sieci w taki sposób, by uwzględnić interes wszystkich naszych Abonentów. Zasoby rozdzielamy tak, aby zapewnić każdemu z Państwa najlepszą jakość Usługi w danych warunkach. To może wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych Abonentów są dostępne w internecie. Na jakość usług, w tym prędkość, wpływ mają też urządzenia, z których Państwo korzystają.

11. Mogą Państwo korzystać z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług z lepszą jakością przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym wolniej korzystają Państwo z internetu. Jeśli prędkość będzie bardzo wolna, np. do 64 kb/s może to oznaczać w ogóle nie będą Państwo mogli korzystać z większości treści, aplikacji lub usług, które są dostępne w internecie.

12. Im większy pakiet danych Państwo mają, tym częściej, dłużej i w większej ilości mogą Państwo korzystać z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie. Bardzo mały pakiet danych lub jego brak może oznaczać, że w ogóle nie będą mogli Państwo korzystać z niektórych treści, aplikacji i usług, które są dostępne w internecie.

13. Jeśli będą Państwo korzystać z usługi dostępu do internetu i z innych usług może to spowolnić dostęp do internetu. Wynika to z tego, że zasoby Sieci mobilnej lub stacjonarnej są współdzielone.

14. Jeżeli w komunikacji marketingowej pokazujemy prędkość (prędkość deklarowaną), to odpowiada ona prędkości maksymalnej.

15. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej, którą pokazujemy w komunikacji marketingowej. Znaczne odstępstwa mogą obniżyć jakość, z jaką korzystają Państwo z internetu. Mogą na przykład spowolnić dostęp do internetu, utrudnić albo spowodować, że w ogóle nie będą mogli Państwo korzystać z niektórych treści, aplikacji i usług, które są dostępne w internecie.

16. Prędkością maksymalną może być maksymalna prędkość, jaką Państwo osiągną, jeśli będą Państwo korzystać tylko z jednej Usługi lub korzystać z Usługi tylko na jednym urządzeniu. Może też nią być suma prędkości, jaką mogą Państwo osiągnąć, jeśli będą Państwo korzystać z kilku Usług jednocześnie lub korzystać z Usługi na kilku urządzeniach jednocześnie.

17. Do określenia prędkości internetu stosujemy jednostkę Mb/s (Megabit na sekundę). Jeżeli w Państwa dokumentach umownych

związanych z usługą, z której Państwo korzystają są inne jednostki, aby uzyskać prędkość w Mb/s powinni Państwo: prędkość w kb/s podzielić przez 1000 a prędkość w Gb/s pomnożyć przez 1000.

18. Możemy przerwać połączenie internetowe (rozłączenie serwisowe) i wymagać od Państwa ponownej autoryzacji.

§ 10.

1. Aby nie osiągać ani nie przekraczać pojemności łączy lub naszych Sieci, mierzymy ruch wewnątrz Sieci na stykach do innych sieci. Sieć mobilną i stacjonarną monitorujemy przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiamy procedury inwestycyjne, których celem jest to, by nasze sieci były dostatecznie pojemne. Celem procedur, które stosujemy jest to, by zapewnić naszym Abonentom najlepszą możliwą jakość Usług. Jednak w okresie, gdy będziemy wdrażać nowe rozwiązania jakość może chwilowo się pogorszyć.

2. Ruch w naszych Sieciach regulujemy stosując automatyczne mechanizmy. W ten sposób zapobiegamy przeciążeniom, nadużyciom i przekierujemy ruch, jeśli będzie awaria naszych głównych systemów lub urządzeń.

3. Mechanizmy regulacji ruchu, które stosujemy mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług, jednak nie mają wpływu na Państwa prywatność ani poziom ochrony danych osobowych.

§ 11.

1. W ramach obsługi serwisowej:

- 1) robimy przeglądy i pomiary stanu technicznego naszych sieci i urządzeń,
- 2) pomagamy w sprawach technicznych, związanych z Usługami, w szczególności będziemy eliminować nieprawidłowości,
- 3) mogą Państwo do nas dzwonić i uzyskać m.in.:
 - a) informacje o Usługach,
 - b) pomoc w realizacji zleceń związanych z Umowami,
 - c) pomoc techniczną, w tym możliwość zgłaszania usterek i awarii,
 - d) możliwość złożenia reklamacji.

2. Jeżeli w związku z obsługą serwisową przewidzieliśmy opłaty – znajdują je Państwo w cennikach.

3. W sprawach usług serwisowych mogą się Państwo kontaktować z nami elektronicznie, telefonicznie, pisemnie lub osobiście.

VI. Opłaty

§ 12.

1. Wysokość opłat za Usługi opisujemy w cennikach, regulaminach lub Umowach.
2. Opłaty za korzystanie z Usług w sieciach partnerów roamingowych obliczamy na podstawie ustalonych przez nich stawek.
3. Są Państwo zobowiązani do zapłaty należności w ciągu 14 dni od wystawienia rachunku. Jednak z Umowy lub rachunku może wynikać inny termin.
4. Jeżeli spóźni się Państwo z płatnością, możemy naliczyć odsetki ustawowe.
5. Wpłaty dokonują Państwo na indywidualny numer konta bankowego, który podajemy na rachunku.
6. Wpłaty zmniejszają lub likwidują Państwa zadłużenie. Jeśli mają Państwo kilka długów i przy realizacji płatności wskażą, który z nich Państwo spłacają, wpłatę zaliczymy zgodnie ze wskazaniem. Jeśli jednak mają Państwo wcześniej wymagalne długi, możemy w pierwszej kolejności przeznaczyć wpłatę na pokrycie najstarszego długu. Jeśli mają Państwo kilka długów i nie wskażą przy realizacji płatności, które z nich Państwo spłacają, możemy przeznaczyć wpłatę na pokrycie najstarszego długu. Każdą wpłatę, którą Państwo realizują na poczet danego długu, możemy w pierwszej kolejności przeznaczyć na należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnioną płatność.
7. Jeśli skorygujemy rachunek na Państwa korzyść, a nie wynika to z reklamacji wysokości naliczonych opłat, nadpłatę przeznaczymy w pierwszej kolejności na spłatę zadłużenia. Jeżeli nie mają Państwo zadłużenia, nadpłatę przeznaczymy na opłaty za bieżący okres rozliczeniowy. Na Państwa wniosek zwrócimy ją na konto bankowe. Zrobimy to w ciągu 30 dni od otrzymania wniosku.
8. Za to, że wznowimy świadczenie Usługi, którą zawiesiliśmy z powodu nieregulowania należności możemy Państwu naliczyć opłatę, która jest w cenniku.

VII. Reklamacje

§ 13.

1. Mogą Państwo złożyć reklamację, jeżeli z naszej winy:
 - 1) nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w terminie,
 - 2) nie wykonaliśmy Usługi albo wykonaliśmy ją nieprawidłowo,
 - 3) nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość rachunku, z tytułu usług komunikacji elektronicznej lub usług innych dostawców, które doliczamy do naszego rachunku (usługi fakultatywnego obciążenia rachunku).
2. Reklamację mogą Państwo złożyć:
 - 1) elektronicznie,
 - 2) telefonicznie,
 - 3) pisemnie,
 - 4) w salonie.
3. Jeżeli złożyli Państwo reklamację pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie potwierdzimy jej przyjęcie w ciągu 14 dni. Przyjęcie reklamacji w Salonie potwierdzimy od razu. Potwierdzenie prześlemy na trwałym nośniku.
4. Reklamację mogą Państwo złożyć nie później niż 12 miesięcy od:
 - 1) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
 - 2) dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługi lub wykonaliśmy je niewłaściwie,
 - 3) dnia doręczenia Państwu rachunku z nieprawidłowymi opłatami.Po tym terminie nie będziemy rozpatrywać reklamacji, o czym od razu Państwa poinformujemy.
5. W reklamacji powinni Państwo podać:
 - 1) imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
 - 2) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem i okres, którego ona dotyczy,
 - 3) numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny z rachunku lub adres miejsca świadczenia Usługi,
 - 4) datę zawarcia Umowy i termin, w którym mieliśmy rozpocząć świadczenie Usług (jeśli składają Państwo reklamację na to, że nie rozpoczęliśmy świadczenia Usług w terminie),
 - 5) wysokość odszkodowania lub innej należności, której Państwo żądają, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek żebyśmy przeznaczyci je na zapłatę za przyszłe rachunki,
 - 6) sposób, w jaki mamy przekazać Państwu odpowiedź na reklamację,
 - 7) podpis – jeśli reklamacji składają Państwo pisemnie.
6. Jeżeli nie podadzą Państwo tych informacji i uniemożliwi nam to prawidłowe rozpatrzenie reklamacji poprosimy o jej uzupełnienie, o czym Państwa poinformujemy. Wskażemy - co i w jakim terminie trzeba uzupełnić (zapewnimy Państwu minimum 7 dni) oraz poinformujemy, że nie rozpatrymy reklamacji, jeśli nie uzupełnią Państwo brakujących danych w tym terminie.
7. Na reklamację odpowiemy do 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.
8. W odpowiedzi której Państwu udzielimy musimy podać:
 - 1) nasze dane kontaktowe,
 - 2) kiedy Państwa reklamacja do nas wpłynęła,
 - 3) informację o tym, czy uznajemy czy nie uznajemy reklamacji,
 - 4) ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że przeznaczymy je na zapłatę za przyszłe rachunki,
 - 5) informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i że mają Państwo prawo dochodzić swoich racji w sądzie, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
9. Jeśli nie uznamy Państwa reklamacji, zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeśli będziemy udzielać odpowiedzi na papierze odpowiedź prześlemy przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
10. W przypadku gdy nie określą Państwo sposobu w jaki mamy przekazać odpowiedź na reklamację, prześlemy ją w sposób wskazany przez Państwa w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki została złożona.
11. Jeśli nie otrzymali Państwo odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo żądać, abyśmy ponownie ją przekazali.

12. Jeśli uwzględnimy reklamację, która ma wpływ na wysokość opłat, które naliczyliśmy wystawimy korektę rachunku. Kwotę, zgodnie z Państwa życzeniem, zwrócimy przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo przeznaczymy na zapłatę przyszłych rachunków.
13. Jeżeli uwzględnimy Państwa reklamację usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, to zwrócimy Państwu pobraną opłatę za rachunek szczegółowy.
14. Są Państwo zobowiązani do terminowej zapłaty za Usługi, które nie są przedmiotem reklamacji.
15. Zaległe należności, których możemy dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, możemy potrącić z kwoty, która przysługuje Państwu z uznanej reklamacji. Wskażemy to potrącenie na kolejnym rachunku.

VIII. Postanowienia końcowe

§ 14.

1. Możemy wydawać spis abonentów, którego celem jest umożliwienie wyszukania numerów telefonów. Dane osób fizycznych będziemy mogli w nim zamieścić tylko za ich zgodą. Wówczas w spisie będą: imię i nazwisko, numer telefonu oraz nazwa miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania.
2. Zapewniamy możliwość prezentacji numeru, z którego inicjowane jest połączenie, przed dokonaniem połączenia. Identyfikacja numeru może być przez Państwa wyłączona za pomocą prostych środków.
3. W przypadku połączeń z numerami alarmowymi gromadzimy dane o lokalizacji urządzenia, z którego zostało wykonane połączenie.
4. Gromadzimy dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia, z którego Państwo korzystają, w przypadku Usług świadczonych we wskazanej przez Państwa lokalizacji. W pozostałych przypadkach robimy to tylko wtedy, gdy taki obowiązek nakładają na nas przepisy prawa, lub za Państwa zgodą.
5. Aby rozpocząć świadczenie usług, będziemy potrzebować Państwa danych osobowych: imienia, nazwiska, PESEL lub innych danych, które dotyczą Państwa dokumentu tożsamości. Mogą też Państwo podać nam dodatkowe dane, np. adres poczty elektronicznej, inne dane kontaktowe. Jeśli reprezentują Państwo firmę lub instytucję, będziemy wymagać także, aby podali nam Państwo jej REGON, NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do właściwego rejestru.

§ 15.

Sądem do rozpatrywania sporów wynikających z Umów jest właściwy miejscowo sąd powszechny. Możemy je także rozstrzygać polubownie, np. przed Prezesem UKE w postępowaniach w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Adres strony internetowej: www.uke.gov.pl. Aby rozstrzygnąć spór polubownie powinni Państwo wystąpić ze stosownym wnioskiem do wybranej instytucji, która zajmuje się rozstrzygnięciem sporów dotyczących usług komunikacji elektronicznej.

§ 16.

Zobowiązani są Państwo do informowania nas o każdej zmianie swoich danych oraz wszczęciu wobec Państwa postępowań sądowych, które mogą wpływać na wykonywanie Umowy. Należy to zrobić w ciągu 30 dni od zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. Jeśli nie poinformują nas Państwo o zmianie adresu lub innych danych, korespondencję będziemy wysyłali na ostatni wskazany przez Państwa adres i uważali ją za skutecznie doręczoną.

Regulamin stosujemy z umowami i aneksami zawartymi od 14 marca 2026 r.

Niezgodność z umową urządzeń, treści cyfrowych i usług cyfrowych:

1. Jako sprzedawca odpowiadamy wobec Konsumentów i Osób na prawach konsumenta za niezgodność towaru, treści cyfrowych lub usług cyfrowych (dalej „Towar”) z umową. Jeśli nie są Państwo Konsumentem lub Osobą na prawach konsumenta, nie odpowiadamy z tytułu rękojmi sprzedaży Towaru, jak również nie mają do Państwa zastosowania poniżej opisane zasady.
2. Nie jesteśmy producentem Towaru chyba, że co innego wynika z jego specyfikacji. Producent może udzielić gwarancji jakości Towaru. Warunki oraz okres gwarancji wskazane są w oświadczeniu gwarancyjnym producenta.
3. Wada Towaru polega na jego niezgodności z umową. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności:

- 1) jego opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi, usług lub treści cyfrowych – również kompatybilność, interoperacyjność, dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;
 - 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest Państwu potrzebny, o którym powiadomiliśmy nas Państwo najpóźniej w momencie zawarcia umowy, a my to zaakceptowaliśmy;
 - 3) nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - 4) został dostarczony z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia mogli Państwo rozsądnie oczekiwać;
 - 5) jest takiej samej jakości, jak próbka lub wzór, które udostępnił Państwu przed zawarciem umowy i odpowiada opisowi takiej próbki lub takiego wzoru;
 - 6) występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi, treści lub usług cyfrowych – również funkcjonalność i kompatybilność, dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji, jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których możecie Państwo zasadnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez nas lub osoby działające w naszym imieniu. Możemy jednak wykazać, że:
 - a) nie wiedzieliśmy o danym publicznym zapewnieniu,
 - b) przed zawarciem umowy sprostowaliśmy publiczne zapewnienie z zachowaniem warunków i formy, w jakiej ono zostało złożone lub w porównywalny sposób,
 - c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na Państwa decyzję o zawarciu umowy.
4. Będą Państwo informowani o aktualizacjach niezbędnych do zachowania zgodności Towaru z elementami cyfrowymi, usług lub treści cyfrowej z umową. Informacje będą Państwu dostarczane przez 2 lata od wydania Towaru z elementami cyfrowymi. W przypadku usług lub treści cyfrowych dostarczanych w sposób ciągły informacje o aktualizacjach będą dostarczane przez czas wynikający z umowy. W przypadku dostarczania treści lub usług cyfrowych jednorazowo lub częściami aktualizacje będą dostarczane przez czas zasadnie przez Państwa oczekiwany uwzględniając rodzaj treści lub usługi cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane oraz okoliczności i charakter umowy. Będą Państwo informowani, w jaki sposób zainstalować aktualizacje. Będą też Państwo informowani o konsekwencjach ich niezainstalowania. Powinni Państwo przeprowadzić aktualizacje w rozsądnym czasie od dostarczenia.
5. Nie ponosimy odpowiedzialności za brak zgodności Towaru, treści lub usługi cyfrowej z umową, jeżeli poinformujemy Państwa, że konkretna cecha Towaru, usługi lub treści cyfrowej odbiega od wymogów zgodności z umową określonych powyżej, a Państwo najpóźniej w chwili zawarcia umowy to zaakceptują.
6. Jesteśmy odpowiedzialni za brak zgodności Towaru z umową, który istniał w chwili jego dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia został określony jako dłuższy. W przypadku treści lub usług cyfrowych dostarczanych jednorazowo lub w częściach odpowiadamy za brak zgodności z umową, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili. W przypadku treści lub usług cyfrowych dostarczanych w sposób ciągły odpowiadamy za brak zgodności z umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane.
7. Jeżeli brak zgodności z umową jest stwierdzony przed upływem 2 lat od dostarczenia Towaru, należy przyjąć, że istniał on w chwili wydania Towaru. To domniemanie nie obowiązuje, jeśli:
 - 1) udowodnimy inaczej,
 - 2) domniemanie nie można pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności Towaru z umową,
 - 3) nie współpracują Państwo z nami w celu ustalenia, czy brak zgodności treści lub usługi cyfrowej z umową w odpowiednim czasie wynika z cech Państwa środowiska cyfrowego, jeśli o oczekiwaniu takiej współpracy poinformowaliśmy Państwa przed zawarciem umowy
 - 4) Państwa środowisko cyfrowe nie jest kompatybilne z wymogami technicznymi, o których Państwa poinformowaliśmy przed zawarciem umowy.
8. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, mogą Państwo żądać jego naprawy lub wymiany, a w przypadku treści lub usług cyfrowych doprowadzenia do zgodności z umową.
9. Możemy dokonać wymiany w przypadku żądania przez Państwa naprawy lub naprawy Towaru, gdy żądają Państwo wymiany, jeżeli spełnienie Państwa żądania jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów. Jesteśmy zobowiązani wymienić lub naprawić Towar w rozsądnym terminie. Jeżeli naprawa bądź wymiana Towaru albo doprowadzenie treści lub usług cyfrowych do zgodności z umową będą niemożliwe lub będą wymagać nadmiernych kosztów, będziemy mogli odmówić spełnienia Państwa żądań.
10. Możecie Państwo żądać odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru, dostarczenia treści lub usług cyfrowych lub obniżenia ceny jeśli:
 - 1) odmówimy wymiany lub naprawy Towaru albo doprowadzenia treści lub usług cyfrowych do zgodności z umową z powodów, które wskazaliśmy powyżej,
 - 2) nie wymieniliśmy lub nie naprawiliśmy Towaru albo nie doprowadziliśmy treści lub usług cyfrowych do zgodności z umową w rozsądnym terminie,
 - 3) pomimo wymiany lub próby naprawy Towaru albo próby doprowadzenia treści lub usług cyfrowych do zgodności z umową niezgodność z umową wciąż występuje,
 - 4) niezgodność z umową jest na tyle istotna, że uzasadnia to Państwa żądanie,
 - 5) jeśli oświadczymy, że nie naprawimy lub nie wymienimy Towaru w rozsądnym terminie bądź bez nadmiernych niedogodności.
11. Nie mogą Państwo odstąpić od umowy, jeśli niezgodność z umową jest nieistotna.
12. Zwracamy Państwu pieniądze w ciągu 14 dni od otrzymania Państwa oświadczenia o obniżeniu ceny, odstąpieniu od umowy dotyczącej treści lub usług cyfrowych albo od dostarczenia nam Towaru albo dowodu jego odesłania w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży.
13. Jeżeli przyjęliśmy od Państwa reklamację Towaru, usługi lub treści cyfrowej z tytułu niezgodności z umową zawierającą żądanie usunięcia wady, wymiany Towaru albo obniżenia ceny i nie ustosunkowaliśmy się do tego żądania w terminie 14 dni, wówczas jest to jednoznaczne z tym, że uznaliśmy je za uzasadnione i jesteśmy zobowiązani je spełnić.
14. Możecie powstrzymać się Państwo z zapłatą ceny za reklamowany Towar do chwili realizacji naszych obowiązków wynikających z przepisów dotyczących zgodności Towaru z umową. Nie możemy się domagać zapłaty za treść lub usługę cyfrową przez czas, gdy była ona niezgodna z umową.
15. W przypadku skorzystania przez Państwa z uprawnień gwarancyjnych, bieg terminu z tytułu niezgodności z umową ulega zawieszeniu w dniu zawiadomienia nas o niezgodności. Termin biegnie dalej od dnia odmowy wykonania obowiązków gwarancyjnych przez gwaranta lub bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.
16. Mogą Państwo korzystać z uprawnień z tytułu niezgodności Towaru z umową niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji.