

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa sposób świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę działającą pod firmą: Lukman Multimedia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (01-192) przy ul. Leszno 14, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000342749, posiadająca numer NIP 825-213-41-29 oraz REGON 060530228, BDO 000254456, o kapitale zakładowym w wysokości 2.950.000,00 zł, która to dalej w niniejszym Regulaminie zwana jest „Operatorem”. Operator został wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (pod numerem 9030) i uzyskał status przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

**§ 2. DEFINICJE**

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z Operatorem na świadczenie usług telekomunikacyjnych;
2. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi;
3. **Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług telefonii bądź Usług telefonii mobilnej.
4. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta;
5. **Cennik** - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl);
6. **Karta SIM** – dostarczona przez Operatora karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi/Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług ruchomych świadczonych przez Operatora, której przypisano: Numer abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
7. **Konsument** – osoba fizyczna, wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a także z zastosowaniem do umów zawartych po dniu 1 stycznia 2021 r., osoba fizyczna, do której stosuje się przepisy, zawarte w art. 3851-3853 Kodeksu cywilnego, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej;
8. **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
9. **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
10. **Limit transferu danych / połączeń** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany, lub minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług mobilnych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu w ciągu okresu rozliczeniowego;
11. **Limit wydatków** - górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Operator może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych w Usług ruchomych. Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;
12. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
13. **Numer ID** – identyfikator Abonenta, nadany przez Operatora w procesie rejestracji;
14. **Okres rozliczeniowy** – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego;
15. **Opłata abonamentowa** – opłata dokonywana według obowiązującego Cennika, Umowy lub Regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta za świadczone usługi przez Operatora;
16. **Opłata aktywacyjna** – należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi;
17. **Pakiet** – zdefiniowany rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
18. **Portal Abonenta** – spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony pod adresem: [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl) po podaniu danych autoryzacyjnych;
19. **Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii bądź Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy dla usług o podwyższonej opłacie wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie;
20. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
21. **Sieć** – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia usług;
22. **Terminal abonencki** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym. W szczególności Terminalem abonenckim są telefon komórkowy, modem komórkowy – cyfrowy terminal komórkowy, tablet itp., posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do korzystania z Usług Internetu Mobilnego i Usług telefonii mobilnej;

23. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
24. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem;
25. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Terminala Abonenckiego. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Usługi wykupionej przez Abonenta;
26. **Urządzenie końcowe** – urządzenie umożliwiające korzystanie z Usługi, w tym telefon komórkowy, modem komórkowy – cyfrowy terminal komórkowy, tablet itp.;
27. **Usługi mobilne** – zapewnienie Abonentowi dostępu do usług głosowych, usług transmisji danych, usług przesyłania SMS i MMS oraz innych usług telekomunikacyjnych poprzez ruchomą sieć telekomunikacyjną, które dzielą się na **Usługi telefonii mobilnej** oraz **Usługi Internetu mobilnego**;
28. **Usługa/Usługi** – jedna lub więcej z usług wymienionych w § 3 ust. 4, świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta na podstawie zawartej Umowy;
29. **Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie na Usługi;
30. **Zamówienie** – pisemne, osobiste lub telefoniczne zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług w sieci Operatora, złożone przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.

### **§ 3. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI**

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi lub Usług w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
3. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.
4. Operator świadczy usługi głosowe, usługi transmisji danych, usługi przesyłania SMS i MMS oraz inne usługi telekomunikacyjne poprzez ruchomą sieć telekomunikacyjną, które dzielą się na Usługi telefonii mobilnej oraz Usługi Internetu mobilnego.
5. Operator świadczy Usługi z wykorzystaniem własnej sieci telekomunikacyjnej lub sieci innych podmiotów na podstawie zawartych umów zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami prawa obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

### **§ 4. OBOWIĄZKI ABONENTA**

1. Abonent zobowiązuje się do:
  - a) przestrzegania prywatności kont innych użytkowników oraz nieingerowania w ich zasoby,
  - b) niewykorzystywania sieci do transmitowania materiałów mogących stanowić jakiegokolwiek zagrożenie związane z bezpieczeństwem sieci jak i bezpieczeństwem innych użytkowników sieci,
  - c) niewykorzystywania sieci do transmitowania materiałów (danych) objętych tajemnicą państwową, bankową lub giełdową,
  - d) niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci lub Internetu, a także powodujących zakłócenia w pracy Sieci, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
  - e) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci,
  - f) nieumieszczania w sieci Operatora nielegalnych informacji, oprogramowania i utworów naruszających prawa autorskie osób trzecich, używanie obraźliwego języka, jak również podejmowanie jakichkolwiek innych działań niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym,
  - g) naruszania lub ingerowania w Sieć i urządzenia sieci w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń.
2. Wszelkie przypadki rozsyłania przez Abonenta niepożądanych reklam i innych treści, tzw. „Spam”, za pomocą poczty elektronicznej i/lub grup dyskusyjnych mogą spowodować zablokowanie dostępu do usług, a także wszelkie inne konsekwencje przewidziane prawem polskim i/lub międzynarodowym.
3. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.
4. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy (oprócz Regulaminu i Cennika) staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednio regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.
5. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do Urządzenia dostępowego, jeśli zachodzi taka konieczność w celu usunięcia awarii lub usterki. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża czas usunięcia usterki lub awarii.
6. W zakresie Usług mobilnych Abonent zobowiązuje się:
  - a) nie generować sztucznego ruchu niesłużącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących,
  - b) nie używać Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych,
  - c) nie używać Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”,
  - d) nie używać Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service,
  - e) nie używać Karty SIM/USIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta, lub służących osiągnięciu efektu handlowego,

- f) nie wykorzystywać Kart SIM/USIM bez zgody Operatora do inicjowania ruchu, polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności w przypadku automatycznej dystrybucji połączeń lub automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub w przypadku integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego Abonenta w celu obsługi tego ruchu.
7. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 4 ust. 1 lub 6 Operator uprawniony jest do:
- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
  - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - d) rozwiązania Umowy, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu odpowiedniego terminu. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom naruszając z przyczyn leżących po jego stronie postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
8. W przypadku wskazanym w ust. 7 Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

## **§ 5. OBOWIĄZKI OPERATORA**

1. Operator ma obowiązek przestrzegać postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i zobowiązuje się w szczególności do:
  - a) zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku,
  - b) udzielenia Abonentowi informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonych Usług,
  - c) ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterki lub uszkodzenia na zasadach określonych w Regulaminie,
  - d) należytej dbałości o stan sieci dla zachowania ciągłości świadczenia Usług,
  - e) czynnego w dni robocze telefonicznego dostępu do BOK w celu zapewnienia obsługi Abonentów,
  - f) przestrzegania wszelkich obowiązków wynikających z ustawy 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Rozdział 5 Tajemnica komunikacji elektronicznej oraz dane użytkowników końcowych), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r. poz. 1000, z późn. zm.) i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Europy (UE) 2016/679 z 27.4.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
2. Operator monitoruje stale jakość ruchu w Sieci, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łączy oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.
3. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.
4. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Klienta jak i telefonicznie, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
5. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w § 14 Regulaminu.
6. Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:
  - a) ochronę fizyczną danych osobowych,
  - b) zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,
  - c) zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,
  - d) zabezpieczenia organizacyjne.
7. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest korzystać z usług zgodnie z Umową i Regulaminem, wyłącznie na własne potrzeby i nie udostępniać Usług osobom trzecim. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu Sieci Operatora oraz ustalonych w Umowie Progów kwotowych Usługi w przypadku Usługi telefonii mobilnej lub limitów przesyłu danych w przypadku Usługi internetu lub Usługi internetu mobilnego. Ograniczenia w dostępie do Usługi mogą też wynikać ze wstrzymania świadczenia Usług w związku z zaległościami w płatnościach w oparciu o § 18 ust. 6 Regulaminu.
8. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, chyba, że z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.
9. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 16.
10. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl) w zakładce Obsługa klienta poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na której takie informacje są publikowane.
11. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i na stronie internetowej [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl).
12. Wyłącznie w przypadku Usługi telefonii Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, w szczególności możliwość wykonywania tych połączeń nie jest wyłączona mimo ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi.

## **§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ODSZKODOWANIE**

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, na zasadach prawem przewidzianych przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 abonamentu określonego w Umowie.
3. Zwrot abonamentu, o którym mowa w ust. 2, następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 23 - § 24.
4. *usunięto*
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewłaściwą ochronę danych przez Abonenta,
  - b) brak Usługi spowodowany poprzez samowolną zmianę konfiguracji dokonaną przez Abonenta,
  - c) treść i zawartość danych oraz rozmów głosowych transmitowanych przez Sieć Operatora i sieć Internet,
  - d) skutki wystąpienia Siły Wyższej – w tym zjawisk atmosferycznych takich jak burze, wyładowania atmosferyczne, porywisty wiatr, śnieżyce,
  - e) działania osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy,
  - f) z uszkodzeń wyrządzonych przez Abonenta w Sieci lub Instalacji,
  - g) stan techniczny Terminala Abonenta (Urządzenia końcowego).
6. Operator nie odpowiada za działania, formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta, będące niezgodne z prawem polskim jak i międzynarodowym. W wypadku naruszenia przez Abonenta prawa, Operator na wniosek odpowiednich organów ścigania ma prawo udostępnić tym organom objęte wnioskiem dane Abonenta.
7. Operator nie odpowiada za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych oraz za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta oraz dostępne dla Abonenta w sieci Internet.

## **§ 7. UMOWA**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej albo dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Abonenta będącego konsumentem dokonuje on wyboru formy zawarcia umowy.
2. Umowa określa czas na jaki została zawarta. Jeżeli jednak Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, obowiązujący czas trwania Umowy podany jest w Regulaminie promocji lub wskazany w Umowie.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego (Urządzenia końcowego), za które Operator nie odpowiada i których oceny nie dokonuje.

## **§ 8.**

1. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych Usług w zakresie i na warunkach zawartych w Regulaminie, Umowie i Cennikach oraz Regulaminie promocji – jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.
2. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy staje się Regulamin promocji, którego postanowienia uzupełniają odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

## **§ 9.**

1. W imieniu i na rzecz Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa z podpisem notarialnie poświadczonym lub udzielonym w formie aktu notarialnego.
4. Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie lub w formie dokumentowej Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.
5. W przypadku niepowiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.

## **§ 10.**

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny.
2. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
  - b) sprawdzenia wiarygodności płatniczej Zamawiającego na zasadach zawartych w obowiązujących przepisach;
  - c) spełnienia dodatkowych przesłanek przez Zamawiającego, w szczególności od braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora za inne usługi.
3. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Zamawiającego warunków wskazanych w ustępie 2 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
4. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może odmówić zawarcia umowy.
3. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci, Urządzeniu dostępowym oraz Karcie SIM dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
4. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci lub Urządzenia dostępowego, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na koszt Abonenta.

## **§ 11. WARUNKI REALIZACJI UMOWY**

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Opłaty abonamentowej zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą aktywacji Karty SIM lub uruchomienia Urządzenia dostępowego lub podpisania protokołu odbioru Usługi, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie i określoną w Cenniku.
3. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.

## **§ 12.**

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Za świadczone w tym czasie Usługi Operatorowi przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikami, proporcjonalne do okresu ich świadczenia Abonentowi.
2. Odstąpienie od Umowy, w przypadku określonym w ust. 1, wymaga wysłania do Operatora na adres ul. Międzyrzecka 30, 21-400 Łuków lub złożenia w formie pisemnej albo dokumentowej w Biurze Obsługi Klienta, oświadczenia o odstąpieniu. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia dostępowego (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Abonenta sposobu dostarczenia innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
4. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje:
  - a) jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy,
  - b) w której Konsument wyraźnie zażądał, aby przedstawiciel Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument zażądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy,
  - c) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
  - d) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

## **§ 13.**

1. Abonent może dokonywać zmian Pakietu na wyższy i zamawiać dodatkowe opcje usługi w każdym momencie trwania Umowy, o ile nie zalega z Opłatami na rzecz Operatora i o ile możliwość zmiany Pakietu nie została ograniczona lub wyłączona w Regulaminie promocji, w oparciu o który świadczona jest Usługa.
2. Abonent może składać zamówienia na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usługi w Biurze Obsługi Klienta oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego Biura Obsługi Klienta lub telefonicznie.
3. Operator utrwała oświadczenie Abonenta i przechowuje je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Operator utrwała całą rozmowę telefoniczną. Operator udostępnia treść oświadczenia Abonentowi na każde jego żądanie.
4. W przypadku zmiany Pakietu na odległość (za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego Biura Obsługi Klienta, telefonicznie a także poprzez wybranie odpowiedniej opcji bezpośrednio na Urządzeniu końcowym), Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie w terminie ustalonym z Abonentem, wskazując zakres, termin i treść zmian, w tej samej formie w jakiej zawarta została Umowa, na trwałym nośniku. Gdy Abonent tego zażąda potwierdzenie doręczane jest w formie pisemnej.
5. W przypadkach wskazanych w ust. 4 Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty doręczenia potwierdzenia, o którym mowa w ust. 4. Jeśli Operator nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 12 miesięcy i liczy się go od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Celem odstąpienia należy złożyć oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora. Jeśli Operator na żądanie Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, wówczas Abonent, który skorzysta z prawa odstąpienia od Umowy zobowiązany będzie do zapłaty należności za świadczoną Usługę, za okres od rozpoczęcia jej świadczenia na zmienionych warunkach, do dnia odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku zmiany Pakietu lub zamówienia dodatkowych opcji Usługi w obecności Przedstawiciela Operatora poza Biurem Obsługi Klienta Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.

## **§ 14. ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy mogą być określone zapisami Regulaminu promocji.

2. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu lub Regulaminu promocji, po wcześniejszym bezskutecznym wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Regulaminu i Umowy, Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się w szczególności:
  - 1) usunięto
  - 2) usunięto
  - 3) nieuprawniony dostęp do sieci przez Abonenta (rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie);
  - 4) udostępniania Usługi Operatora innym osobom bez zgody Operatora.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy jej rozwiązaniu albo odstąpieniu od niej Abonent składa Operatorowi w formie pisemnej albo dokumentowej na adres Operatora wskazany w Umowie. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Operator składa Abonentowi w formie pisemnej na adres wskazany przez Abonenta w Umowie albo na adres e-mail wskazany przez Abonenta. W przypadku niepoinformowania Operatora przez Abonenta o zmianie jego adresu stosownie do postanowień § 9 ust. 5 Regulaminu doręczenie dokonane na adres wskazany w Umowie uważa się za skuteczne.
4. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomi Abonenta o jego otrzymaniu przez:
  - 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
  - 2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny;
  - 3) wysłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Abonenta w Umowie.Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w zdaniu wstępnym, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.
5. Ponowne podłączenie Usługi następuje po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat wraz z ustalonymi odsetkami za okres opóźnienia. W przypadku, gdy Operator wypowiedział Umowę Abonentowi warunkiem ponownego podłączenia Usługi jest zawarcie nowej Umowy wraz z wniesieniem wszystkich opłat związanych z tą Umową, w tym za ponowne podłączenie. Operator zastrzega sobie prawo do niezawierania nowej Umowy, w przypadku naruszenia przez Abonenta istotnych warunków innych umów z Operatorem.
6. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator świadczył Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, na żądanie Abonenta Operator zapewnia bezpłatny dostęp do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

#### **§ 15. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzenia końcowego.
3. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia końcowego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
4. W przypadku Usług mobilnych Operator rozpocznie świadczenie usług nie później niż w terminie 24 godzin od zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ustępu poniżej.
5. W przypadku Usług telefonii mobilnej, wiążących się z przeniesieniem numeru Abonenta od dotychczasowego dostawcy usług aktywacja Usług nastąpi z chwilą przeniesienia tego numeru przez dotychczasowego dostawcę usług do sieci Operatora.
6. Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

#### **§ 16. SERWIS TECHNICZNY**

1. Operator świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii i Usterek, a także inne usługi związane z obsługą.
2. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług w Biurze Obsługi Abonenta osobiście w godzinach pracy Biura, telefonicznie na nr: +48 25 785 55 55 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@lukman.pl lub przez formularz zgłoszeniowy na stronie www.lukman.pl
3. Zgłoszenie powinno zawierać: dokładny adres Abonenta, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
4. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
5. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
  - a. przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Terminala Abonenckiego lub innego Urządzenia końcowego lub Aparatu telefonicznego Abonenta;
  - b. uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
  - c. postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.

#### **§ 17. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO**

1. Operator lub wskazany przez niego podmiot przekazuje, po zawarciu Umowy, Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane) do używania przez Abonenta, przy czym Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora.

2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
4. Urządzenie dostępowe może być zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby. W przypadku uszkodzenia lub zerwania, przez Abonenta, plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe przed otwarciem, uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, dokonaniem zmian w jego konfiguracji, udostępnieniem Urządzenia dostępowego osobie trzeciej – koszty ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za złe działanie lub ograniczenie przepustowości połączenia radiowego (WiFi) na drodze pomiędzy Urządzeniem dostępowym a Terminalem Abonenckim, ze względu na możliwość występowania zakłóceń wewnątrz i na zewnątrz budynku (konstrukcję budynku, fal radiowych emitowanych przez inne urządzenia, odległości pomiędzy Urządzeniem dostępowym a Terminalem Abonenckim).
7. Za usunięcie usterek Urządzenia dostępowego i innych urządzeń związanych ze świadczoną usługą w lokalu Abonenta powstałych z jego winy lub osób trzecich, bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia takiej usterki, pobierana jest opłata wg Cennika.
8. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego.
9. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dostępowego dokonuje Operator lub wskazany przez niego podmiot, któremu Operator przekazał Urządzenie dostępowe celem usunięcia uszkodzenia.
10. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania wewnętrznej, strukturalnej sieci komputerowej oraz Terminali Abonenckich (chyba, że Umowa stanowi inaczej).
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.
12. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:
  - a) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
  - b) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
  - c) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach, gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
  - d) nieumieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
  - e) niezdejmowanie obudowy.
13. Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia Urządzenia dostępowego do listwy antyprzebieciowej.
14. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Urządzenia dostępowego, w terminie 14 dni. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Klienta, chyba że Strony umówiły się inaczej.
15. W przypadku opóźniania się Abonenta ze zwrotem Urządzenia dostępowego powyżej 14 dni od daty zakończenia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłacenia opłaty zgodnie z Cennikiem.
16. Abonent może zamówić u Operatora płatną zgodnie z Cennikiem usługę demontażu Urządzenia dostępowego.
17. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Regulaminu lub Regulaminu promocji, Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.
18. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu Abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala Abonenckiego.

## **§ 18. OPŁATY**

1. Abonent jest zobowiązany do regulowania:
  - a) opłaty instalacyjnej i aktywacyjnej określonej w Umowie,
  - b) opłat abonamentowych,
  - c) opłat za połączenia telefoniczne,
  - d) innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem i Umową, Regulaminem promocji (jeżeli występuje).
2. Abonent reguluje płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, zgodnie z obowiązującym terminem płatności wskazanym na fakturze.
3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
4. Za pierwszy niepełny okres rozliczeniowy opłata abonamentowa częściowa będzie naliczona w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za daną Usługę pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty uruchomienia Usługi do końca miesiąca.
5. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za Usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych (w tym połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Abonenckiego), o ile nie były one jeszcze naliczane, a Operator informował o nich Abonenta i wskazał sposób i termin naliczenia tych opłat w kolejnych fakturach.
6. *usunięto*
7. Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może publikować rozliczenia miesięczne zawierające opłaty za Usługi w sposób elektroniczny i doręczać je Abonentowi poprzez Portal Abonenta. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny

powiadomienia o dostępności rozliczenia miesięcznego w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

8. Operator może wprowadzić dla wybranych usług dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą. Abonent, który zdecyduje się skorzystać z tych dodatkowych kanałów płatności ponosi odpowiedzialność za poprawną, zgodną ze wskazówkami Operatora formę realizacji płatności.
9. *usunięto*
10. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator może pobierać odsetki ustawowe.
11. Operator zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia zaległych należności od Abonentów.
12. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Limitu Wydatków. Wysokość Limitu Wydatków określa Umowa. W przypadku przekroczenia przez Abonenta Limitu Wydatków w danym Okresie rozliczeniowym Operator ma prawo zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych (w przypadku Usług ruchomych). Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Dostęp do zawieszonych Usług zostanie wznowiony po dokonaniu przez Abonenta zapłaty za wykonane dotąd w danym okresie rozliczeniowym Usługi.
13. Opłaty miesięczne, Opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz / lub w Cenniku.

#### **§ 19. POSTANOWIENIA DLA USŁUG INTERNETU MOBILNEGO**

1. W ramach Usługi Internetu Mobilnego Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę Internetu Mobilnego, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
  - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
  - a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
  - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony; Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
7. Stosowane przez Operatora odpowiednich środków zarządzania ruchem nie ma wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
8. W przypadku Usługi Internetu Mobilnego Operator może przewidywać dla różnych Pakietów różne limity ilości danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku. Konsekwencje przekroczenia limitu danych określa §21 ust. 8 Regulaminu.
9. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
10. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. 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.
11. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników, od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępowstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa, Cennik lub Załącznik do Umowy.
12. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego

poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta

13. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
  - a) wskazane w § 23, 24 Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE;
  - b) wskazane w § 6 (Odpowiedzialność Operatora) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;
  - c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

## **§ 20. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII**

1. Operator na żądanie Abonenta:
  - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
  - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
  - c) umożliwi Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów.
2. Operator oferuje Abonentowi możliwość określenia Progu kwotowego dla Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu, którego Operator zawiadamia Abonenta o przekroczeniu telefonicznie i blokuje połączenia na i z numerów o podwyższonej opłacie.
3. Operator świadczący Usługi telefonii mobilnej, może zamieścić dane Abonenta w spisie swoich abonentów. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej lub elektronicznej po cenie uwzględniającej koszty, a także istnieje możliwość wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
4. Dane Abonenta umieszczane są w spisie wyłącznie za jego zgodą. W spisie abonentów umieszczane są następujące dane: imiona i nazwisko, numer telefonu i nazwa miejscowości i ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi.
5. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia telefonicznego z konsultantem.
6. Na Opłatę za korzystanie z Usługi telefonii składają się Opłata abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z Numeru abonenckiego Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w Opłatę abonamentową). Czas połączeń do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w Opłatę abonamentową i którego Abonent nie wykorzysta w danym Okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy; Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie Opłaty abonamentowej w części lub do jej zwrotu.
7. Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.
8. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru Abonenckiego, jeżeli wykaze, że korzystanie z przydzielonego Numeru Abonenckiego jest uciążliwe.
9. Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata miesięczna za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.  
Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
10. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.
11. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz poczynawszy 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.
12. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

## **§ 21. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG MOBILNYCH**

1. W celu świadczenia Usług mobilnych Operator udostępnia Abonentowi Kartę SIM.
2. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOK, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
  - a) za skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora,
  - b) za skutki wykorzystania Kodów PIN i PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora. Od momentu powiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN i PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Operator.
5. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej, lub której Kody PIN lub PUK zostały ujawnione następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Operatora.
6. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.
7. Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w niniejszym postanowieniu zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności karcie unieważnionej.
8. W przypadku gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Internetu mobilnego przewiduje Limit transferu danych w danym Okresie rozliczeniowym, to po przekroczeniu tego Limitu Usługa prędkość transmisji danych ulegnie znacznemu ograniczeniu. Prędkość ta określona jest w Cenniku lub Załączniku do Umowy. Przywrócenie prędkości transmisji danych zgodnej z Umową nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu Pakietu Uzupełniającego transfer danych. Usługa będzie świadczona ponownie z nowym Limitem transferu danych począwszy od pierwszego dnia kolejnego Okresu rozliczeniowego. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu transmisji danych sms-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu transferu danych na swoim koncie w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta lub bezpośrednio na Urzędzeniu końcowym.
- 8<sup>1</sup>. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług telefonii mobilnej przewiduje limit czasu lub jednostek taryfikacyjnych (Limit połączeń), to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje naliczanie opłat zgodnie z cennikiem. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu połączeń sms-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu połączeń na swoim koncie w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta.
9. W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu Usługa zostanie wstrzymana. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń.
10. Dla Usług telefonii mobilnej odpowiednie zastosowanie mają postanowienia dotyczące Usługi telefonii.
11. W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.
12. W przypadku usług przedpłaconych Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabędzie Kartę SIM.
13. W celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Operatora na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOK lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiający weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
14. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Użytkownika z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych usług świadczonych przez Operatora, niezbędne będzie ustalenie przez Operatora tożsamości Użytkownika albo prawa Użytkownika do posługiwania się Kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, Operator zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Użytkownika z niektórych usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji Użytkownika.
15. Operator zwraca uwagę, iż niektóre Aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
  - a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
  - b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,
  - c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,
  - d) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,
  - e) przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.

Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej jest producent takiego Aparatu telefonicznego. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią Instrukcji obsługi nabywanego Aparatu

telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Aparatów telefonicznych.

16. Operator informuje również, że Aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple Iphone OS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikiem.

## **§ 22. DANE DOTYCZĄCE JAKOŚCI USŁUG**

Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

1. Prędkość transmisji danych w obu kierunkach Usługa Internetu Mobilnego, wyrażona w Mbps:

Prędkość szacunkowa maksymalna pobierania 300 Mbps i wysyłania 50 Mbps - to jest prędkość możliwa do osiągnięcia w różnych lokalizacjach, w rzeczywistych optymalnych warunkach użytkowania, przy sprzyjających okolicznościach, w szczególności braku ruchu pochodzącego od innych użytkowników.

2. W przypadku, gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia pakietów i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (downlink/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.

3. Informacje o Usłudze Internetu Mobilnego

a) Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:

- 16–32 kbps zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
- 1–2 Mbps pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
- 5–8 Mbps umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).

b) Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps, albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps, albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Powyższe wskazane informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików oraz wraz z rozwojem technologii i standardów).

c) Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu, takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług, w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.

d) Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych w przypadku Usługi Internetu Mobilnego wpływają m.in.: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall)). Wskazane czynniki skutkować mogą spadkiem prędkości i pogorszeniem jakości Usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VoiP pojawiające się opóźnienia w grach sieciowych.

e) Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w pkt. 1 powyżej wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Operatora). W wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.

4. Minimalna oferowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej: 1 zły; 2 słaby; 3 akceptowalny; 4 dobry; 5 doskonały.

## **§ 23. REKLAMACJE**

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.

4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:

- a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2018 r. poz. 2188),
  - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta,
  - c) w formie dokumentowej.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego Abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
  - f) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. b,
  - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,
  - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. g),
  - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, 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.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

#### **§ 24.**

1. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a) nazwę jednostki Operatora 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 § 19 ust. 5 lit. h,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), oraz ewentualną informację o zgodzie lub jej brak, na udział w takim postępowaniu,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. 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 w formie papierowej.
4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na

adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w § 23 ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 23 ust. 11 oraz § 24 ust. 2 i 3 lit. a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwią reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego Abonenta wyrażone w sposób określony w § 23 ust. 4 lit. b, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Operator nie jest obowiązany 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.
10. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Postępowanie jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

#### **§ 25. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA**

1. Na pisemny wniosek Abonenta lub wniosek złożony w formie dokumentowej Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
  - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;
  - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszona;
  - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku przez Abonenta;
  - d) Abonent ma prawo wystąpienia wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny robocze od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do liczby dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
  - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
  - f) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia potwierdzone jest przez Operatora na piśmie lub formie dokumentowej;
2. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.

#### **§ 26. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakość informacji dostępnych w sieci Internet i ich treść.
2. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie od chwili zawarcia umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej oraz inne właściwe przepisy.
4. *usunięto*
5. *usunięto*
6. *usunięto*
7. W przypadku świadczenia usług, które nie są wyszczególnione w Cenniku usług, przygotowywane będą indywidualne umowy abonenckie.
8. Regulamin ze zmianami obowiązuje dla umów zawartych do dnia 10 listopada 2024 r.