



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MOBILNYCH

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia Usług telefonii mobilnej przez spółkę INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Klauďyny Potockiej 25, 60-211 Poznań, REGON 630239680, NIP 779-10-02-618, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000056936, której dokumentacja przechowywana jest w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego kapitał zakładowy – 679.600,00 zł, w całości wpłacony, nr rejestrowy GIOŚ: E0011196WZBW.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „Abonent” – podmiot, który jest stroną Umowy abonenckiej;
2. „Adapter” – urządzenie telekomunikacyjne, umożliwiające podłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych, w tym pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające dostęp do Sieci Dostawcy usług lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie;
3. „Awaria” – uszkodzenie Sieci Dostawcy usług powodujące przerwę w świadczeniu wszystkich Usług telefonii mobilnej, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
4. „Biuro Obsługi Abonenta” – lokal, w którym Dostawca usług wykonuje czynności związane z obsługą Zamawiających i Abonentów;
5. „Cennik” – katalog Usług telefonii mobilnej świadczonych przez Dostawcę usług wraz z wykazem tych usług oraz zestawieniem cen;
6. „Dostawca usług” – spółka INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu;
7. „Kanał dostępu” – uzgodnienia pomiędzy Abonentem i Dostawcą usług w Umowie abonenckiej kanał porozumiewania się pomiędzy tymi podmiotami;
8. „Karta SIM” – karta umożliwiająca dostęp do Usług telefonii mobilnej za pośrednictwem Sieci Dostawcy usług, przekazywana Abonentowi na warunkach określonych Umową abonencką oraz Regulaminem Usług Mobilnych; Karta SIM stanowi własność Dostawcy usług;
9. „Kaucja” – kwota pieniężna, nie będąca zaliczką, zadatkiem ani jakąkolwiek formą przedpłaty, uiszczenia której może zażądać Dostawca usług tytułem zabezpieczenia wiarytelności wynikających z Umowy abonenckiej w określonych w Regulaminie Usług Mobilnych okolicznościach;
10. „Kod PIN” – unikalny kod cyfrowy zabezpieczający dostęp do Karty SIM;
11. „Kod PUK” – unikalny kod cyfrowy, przy wykorzystaniu którego znosi się blokadę Kodu PIN;
12. „Kodeks cywilny” – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późn zm.);
13. „Limit” – określone przez Dostawcę usług kwotowe ograniczenie wartości Usług telefonii mobilnej określonych w konkretnej Umowie abonenckiej, którego przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Dostawcę usług do podjęcia działań określonych w Regulaminie Usług Mobilnych;
14. „Okres rozliczeniowy” – miesiąc kalendarzowy;
15. „Operator” – inny niż Dostawca usług przedsiębiorca telekomunikacyjny;
16. „Prawo telekomunikacyjne” – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.);
17. „Przedstawiciel Dostawcy usług” – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy abonenckiej lub uprawniona do wykonywania jej postanowień;
18. „Rachunek” – dokument finansowy wystawiony przez Dostawcę usług określający wysokość zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług (w szczególności opłaty abonamentowe za Usługi telefonii mobilnej), terminy płatności i sposób wywiązania się przez Abonenta z jego zobowiązań wobec Dostawcy usług;
19. „Regulamin Usług Mobilnych” – niniejszy Regulamin świadczenia Usług mobilnych;
20. „Sieć Dostawcy usług” – ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, przy wykorzystaniu której Dostawca usług świadczy Usługi telefonii mobilnej;
21. „Siła wyższa” – zdarzenie niezależne od stron Umowy abonenckiej, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
22. „Umowa abonencka” – umowa o świadczenie Usług telefonii mobilnej zawarta w formie pisemnej pomiędzy Dostawcą usług oraz Abonentem;
23. „Urządzenie abonenckie” – służące do korzystania z Usług telefonii mobilnej urządzenie współpracujące z Kartą SIM;
24. „Usługa” – usługa telekomunikacyjna lub związana z usługą telekomunikacyjną usługa dodatkowa świadczona przez Dostawcę usług;
25. „Usługi telefonii mobilnej” – usługi głosowe, usługi transmisji danych, usługi przesyłania SMS i MMS, inne usługi telekomunikacyjne w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej lub związane z nimi usługi dodatkowe świadczona przez Dostawcę usług;
26. „Zamawiający” – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy abonenckiej.

§ 3

1. Dostawca usług świadczy Usługi telefonii mobilnej w zakresie i na warunkach okre-

ślonych w Umowie abonenckiej, Regulaminie Usług Mobilnych oraz Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez sieć Usług telefonii mobilnej, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
3. Postanowienia Umowy abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie Usług Mobilnych, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu Usług Mobilnych.
4. Dostawca usług może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy abonenckiej postępować się osobami trzecimi.

ROZDZIAŁ II. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEFONII MOBILNEJ. DANE DOTYCZĄCE ICH JAKOŚCI

§ 4

1. Dostawca usług świadczy usługi głosowe, usługi transmisji danych, usługi przesyłania SMS i MMS, inne usługi telekomunikacyjne w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz związane z nimi usługi dodatkowe. Szczegółowy zakres Usług telefonii mobilnej świadczonych przez Dostawcę usług określony jest w Cenniku, Umowie abonenckiej lub w odrębnych regulaminach.
2. Dostawca usług będzie rozszerzał zakres świadczonych Usług telefonii mobilnej w miarę powstawania nowych możliwości technicznych bez konieczności zmiany Regulaminu Usług Mobilnych.
3. Dostawca usług świadczy Usługi telefonii mobilnej w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów Usługi wynika z ograniczeń Odbiornika Abonenta lub Terminala Abonenckiego.
4. Dostawca umożliwia korzystanie z sieci Operatorów zagranicznych, z którymi Dostawca usług lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracujący z Dostawcą usług zawarli odrębne porozumienia. W uzasadnionych przypadkach Dostawca usług może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów z sieci telekomunikacyjnej lub wybranych usług niektórych Operatorów.
5. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów zagranicznych warunki, na których przetwarzane są dane Abonentów mogą różnić się od warunków stosowanych przez Dostawcę usług.
6. Usługi telefonii mobilnej realizowane w sieciach Operatorów zagranicznych świadczone będą z jakością zapewnianą przez tych Operatorów.
7. Aktualne dane dotyczące jakości świadczonych Usług, w tym dane dotyczące minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług oraz czas wstępnego przyłączenia Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej.
8. Usługa głosowa telefonii mobilnej zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
9. W odniesieniu do Usługi Internetu mobilnego, o przekroczeniu Limitu lub transmisji danych Abonent informowany jest za pomocą wiadomości SMS, która wysłana jest na urządzenie do transmisji danych (modem mobilny).
10. Abonent może kontrolować wykorzystanie pakietu danych poprzez mechanizm kontroli zainstalowany w oprogramowaniu Urządzenia, a także poprzez Kanały dostępu INEA (eBOA, CC). Dane uzyskane w sposób określony w zdaniu poprzedzającym są orientacyjne, a Dostawca usług nie jest odpowiedzialny za ich prawdziwość lub rzetelność.
11. Ze względu na uwarunkowania techniczne nie jest możliwe bieżące monitorowanie stanu wykorzystania pakietu danych/minut wliczonych w Opłatę abonamentową.
12. Korzystanie z niektórych Usług, w szczególności wysyłania i odbierania MMS, może być uzależnione od dokonania odpowiedniej konfiguracji Urządzenia. Dane niezbędne do dokonania konfiguracji Dostawca usług udostępnia w formie wiadomości SMS lub na stronie internetowej Dostawcy usług.
13. W odniesieniu do Usług mobilnych niektóre funkcje tych Usług mogą być zablokowane przez Dostawcę usług. Szczegóły określone są w Cenniku Usług mobilnych lub na stronie internetowej Dostawcy usług.
14. Abonent jest uprawniony do samodzielnej konfiguracji elementów Wyposażenia dodatkowego w zakresie określonym przez Dostawcę usług oraz instrukcję obsługi danego Urządzenia. Samodzielna konfiguracja Wyposażenia dodatkowego powinna być dokonywana w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usługi.
15. Zakres korzystania z niektórych funkcji Wyposażenia dodatkowego oraz niektórych portów Urządzeń może zostać ograniczony przez Dostawcę usług. Aktualne informacje o funkcjonalności Wyposażenia dodatkowego dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług.
16. Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia prognozy kwotowej, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia oraz zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązków zapłaty po stronie Abonenta.
17. Dostawca usług zapewnia, na żądanie Abonenta, możliwość:
 - a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;



b) niedpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;

c) umożliwienia Abonentowi określenia 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 – chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązków zapłaty po stronie Abonenta.

18. Dane o lokalizacji Urządzenia końcowego, z którego jest wykonywane połączenie, są gromadzone przez Dostawcę usług za zgodą Abonenta wyrażoną na rzecz Dostawcy usług albo bez zgody Abonenta w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.

19. Przepustowość (inaczej: „prędkość”) transmisji danych określona (deklarowana) w Cenniku lub w Umowie abonenckiej oznacza maksymalną szacunkową przepustowość w ramach danego pakietu. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili przepustowość transmisji danych może różnić się od maksymalnej i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia abonenckiego, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, na którą wpływ mają m.in. działania innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych użytkowników sieci, warunki atmosferyczne, obciążenie stacji nadawczej oraz siła sygnału stacji nadawczej. Wyczerpanie limitu ilości danych lub obniżenie prędkości może tymczasowo wpłynąć na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

20. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy abonenckiej, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości, w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń sieci telekomunikacyjnej lub wyczerpania limitu ilości danych, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.

21. Dostawca usług, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, optymalizacji ogólnej jakości transmisji oraz aby zapobiec przekroczeniu pojemności łącza stosuje mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych o parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. Określone w zdaniu poprzedzającym procedury oraz środki zarządzania ruchem Dostawca usług wprowadza w celu utrzymania i podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.

22. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług transmisji danych, jednak nie mają wpływu na prywatność Abonenta ani ochronę jego danych osobowych, z zastrzeżeniem zdania drugiego. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone przepisami prawa, podjęcie przez Dostawcę usług środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonych Usług poprzez spowolnienie prędkości transmisji danych, a w szczególnych, wyjątkowych przypadkach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego – może mieć również przejściowy wpływ na prywatność Abonenta lub zakres ochrony jego danych osobowych.

23. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi a wykonaniem opisanym zgodnie z ust. 3-6 niniejszego paragrafu, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy abonenckiej w rozumieniu przepisów prawa, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §§ 11-12 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji prowadzonej przez Prezesa UKE zgodnie z art. 109 Prawa telekomunikacyjnego, ewentualnie w drodze postępowania przed sądem polubownym prowadzonego na podstawie art. 110 Prawa telekomunikacyjnego lub powództwo do sądu powszechnego.

§ 4a

1. Dostawca usług, za zgodą Abonenta, umieszcza dane Abonenta w spisie Abonentów. Dostawca usług informuje Abonenta, iż w przypadku wyrażenia zgody na umieszczenie danych (tj. numeru telefonu, nazwiska i imienia, nazwy miejscowości i ulicy) w spisach abonentów (w formie książkowej lub elektronicznej) oraz w ramach usług informacji o numerach telefonicznych, usługi te świadzone będą przez Telekomunikację Polską S.A. z siedzibą w Warszawie bądź innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Abonent może podać branżę, w której działa za pośrednictwem Kanatu dostępu INEA – Kanatu eBOA.

2. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, a zgoda może być wycofana w każdym czasie.

3. Z chwilą udostępnienia danych Telekomunikacja Polska S.A. lub inny przedsiębiorca telekomunikacyjny staje się administratorem w/w danych osobowych.

4. Celem wydawanego spisu abonentów (książki telefonicznej) jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów telefonów abonentów. Taki sam cel realizują usługi udzielania informacji o numerach telefonicznych.

5. Dostawca usług zobowiązany jest również do udostępniania danych swoich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu świadczenia w/w usług informacyjnych.

ROZDZIAŁ III. ZAWARCIE UMOWY ABONENCKIEJ. ZAMAWIANIE USŁUG TELEFONII MOBILNEJ. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEFONII MOBILNEJ

§ 5

1. Zawarcie Umowy abonenckiej następuje po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie Usług Mobilnych. Dostawca usług może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

2. Umowa abonencka zostaje zawarta z Zamawiającym, który poda Przedstawicielowi Dostawcy usług aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy abonenckiej oraz okaże oryginały lub poświadczono za zgodność z oryginałem kopie dokumentów wymaganych przez Dostawcę usług.

3. Umowa abonencka zostaje zawarta na czas nieoznaczony, a w przypadku, gdy strony Umowy abonenckiej wiąże określony w § 3 odrębny regulamin, związany z przyznaniem Abonentowi ulgi (zwanej także upustem) – na czas oznaczony. W ostatnim przypadku okres trwania Umowy abonenckiej w zakresie Usługi telefonii mobilnej objętej danym odrębnym regulaminem jest równy wskazanemu w tym regulaminie okresowi, w którym Dostawca usług przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta, w wysokości określonej w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Po upływie okresu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Umowę abonencką w zakresie danej Usługi telefonii mobilnej uważa się za zawartą na czas nieoznaczony.

§ 6

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do zawarcia tej umowy. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- a) nazwiska i imiona;
- b) imiona rodziców;
- c) miejsce i data urodzenia;
- d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
- e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
- f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu;
- g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy abonenckiej.

2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:

- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania przez Abonenta wobec Dostawcy usług zobowiązań wynikających z Umowy abonenckiej. Z przedłożonych dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy abonenckiej Dostawca usług może sporządzać kopie;
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203), przy czym Dostawca usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, Dostawca usług może zawrzeć Umowę abonencką na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy lub odmówić zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych.

4. Zabezpieczenie wiarygodności Dostawcy usług wynikających z Umowy abonenckiej, może nastąpić w szczególności poprzez wpłacenie bądź podwyższenie Kaucji lub ustalenie bądź obniżenie Limitu.

5. Poza przypadkami braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, Dostawca usług może zażądać zabezpieczenia w szczególności w następujących przypadkach:

- a) braku możliwości weryfikacji danych podanych w Umowie abonenckiej przez Zamawiającego;
- b) podania przez Zamawiającego przy zawarciu Umowy abonenckiej danych niezgodnych ze stanem faktycznym;
- c) przekroczenia przez Abonenta Limitu w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego;
- d) przed rozpoczęciem świadczenia usług roamingu międzynarodowego, bądź innych Usług telefonii mobilnej na zasadach określonych przez Dostawcę usług;
- e) gdy wynikająca z systemu bilingowego Dostawcy usług wartość Usług telefonii mobilnej wykonanych na rzecz Abonenta w bieżącym Okresie rozliczeniowym nieproporcjonalnie przewyższa średnią wysokość Rachunków wystawionych w poprzednich Okresach rozliczeniowych.

6. Abonent jest zobowiązany wpłacić Kaucję w sposób i w terminie wskazanym przez Dostawcę usług, przy czym Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wiarygodność z Kaucji. Po otrzymaniu oświadczenia Dostawcy usług o potrąceniu wymagalnej wiarygodności Dostawcy usług z Kaucją, Abonent ma obowiązek uzupełnić Kaucję do jej pierwotnej wysokości. Nieuzupełnienie Kaucji uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług telefonii mobilnej.

7. Dostawca usług zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę Kaucji albo kwotę Kaucji jaka pozostała po potrąceniu wymaganych wiarygodności Dostawcy usług po dokonaniu ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem albo wygaśnięciem Umowy abonenckiej. Zwrot kwot, o których mowa w niniejszym ustępie, każdorazowo następować będzie na zasadach określonych w § 12 ust. 7 Regulaminu Usług Mobilnych.

§ 7

1. Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemne zamówienie na Usługi telefonii mobilnej, chyba że Dostawca usług zwolni Zamawiającego z tego obowiązku.



ROZDZIAŁ IV. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI DOSTAWCY USŁUG. WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA ORAZ ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§ 8

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy abonenckiej w zakresie świadczenia Usług telefonii mobilnej wyłącznie na zasadach określonych w Regulaminie Usług Mobilnych, o ile nie przewidziano inaczej w Prawie telekomunikacyjnym lub innych przepisach prawa.
2. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług telefonii mobilnej, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie abonenckiej lub Regulaminie Usług Mobilnych poziomu jakości świadczonej na rzecz Abonenta Usługi, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy abonenckiej, Regulaminu Usług Mobilnych lub odrębnych regulaminów, o których mowa w § 3 ust. 2 Regulaminu Usług Mobilnych.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niedostępność świadczonych przez niego Usług telefonii mobilnej, spowodowana nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z tych usług, przez Urządzenie abonenckie stosowane przez Abonenta;
 - b) uszkodzenia stosowanych przez Abonenta Urządzeń abonenckich lub ich niewłaściwej eksploatacji i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta w całości lub części z Usług telefonii mobilnej;
 - c) szkody wynikłe z braku lub nienależytego zabezpieczenia przez Abonenta danych oraz oprogramowania Urządzeń abonenckich oraz urządzeń do nich przylączonych;
 - d) treści przekazywane lub przesyłane przez Abonenta lub użytkowników korzystających z Usług telefonii mobilnej;
 - e) bezpieczeństwo transmisji danych opuszczających Sieć Dostawcy usług.
4. Dostawca usług nie jest obowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń abonenckich, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji.
5. Postanowienia ust. 3 lit. a i b oraz ust. 4 powyżej nie wyłączają odpowiedzialności Dostawcy usług za niezgodność z umową Urządzenia abonenckiego sprzedanego Abonentowi przez Dostawcę usług.
6. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - a) telefoniczną obsługę Abonentów;
 - b) usuwanie Awarii;
 - c) informacje o świadczonych Usługach telefonii mobilnej.
7. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
8. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
9. Do okresu, za który obniża się opłatę abonamentową oraz za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
10. Realizacja uprawnień, o których mowa w ust. 7 i 8 powyżej, również w przypadkach nieosiągnięcia określonego w Umowie abonenckiej lub w Regulaminie Usług Mobilnych poziomu jakości świadczonej Usługi, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 10 i nast. Regulaminu Usług Mobilnych.
11. W sytuacjach, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Dostawca usług uprawniony będzie do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług telefonii mobilnej lub danych na Karcie SIM. Abonent ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług telefonii mobilnej lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług.
12. Abonent uprawniony jest do kontaktu ze służbami serwisowymi telefonicznie, pisemnie, osobiście w B0A, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość.

ROZDZIAŁ V. OPŁATY

§ 9

1. Dostawca usług wystawia Rachunki za Okresy rozliczeniowe, przy czym nie ma obowiązku wystawiać Rachunków, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w szczególności za Okresy rozliczeniowe, w których nie miało miejsca faktyczne świadczenie Usług telefonii mobilnej.
2. Opłatą aktywacyjną Abonent zostanie obciążony w pierwszym otrzymanym Rachunku, o ile Umowa abonencka lub odrębne regulaminy nie stanowią inaczej.
3. Opłata abonamentowa obejmuje:
 - a) możliwość korzystania z Usług telefonii mobilnej przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
 - b) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych.
4. Abonent zobowiązany jest opłacać terminowo opłaty abonamentowe oraz inne opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
5. Jeżeli z Umowy abonenckiej, Rachunku, Cennika lub innych postanowień Regulaminu Usług Mobilnych lub odrębnych regulaminów nie wynika nic innego:
 - a) opłaty abonamentowe oraz inne opłaty okresowe płatne są z góry w terminie do 15 dnia każdego miesiąca;
 - b) opłaty jednorazowe płatne są w terminie 7 dni od daty wykonania właściwej Usługi telefonii mobilnej.
6. W wypadku nieotrzymania przez Abonenta Rachunku do 30 dnia danego miesiąca, Abonent powinien o fakcie nieotrzymania Rachunku powiadomić niezwłocznie Dostawcę usług.

7. Dostawca usług zastrzega sobie prawo obciążenia Abonenta opłatami za Usługi telefonii mobilnej, za które Abonent nie został obciążony w Okresach rozliczeniowych, w których usługi te były świadczone Abonentowi, jeżeli brak obciążenia spowodowany był przyczynami niezależnymi od Dostawcy usług, w szczególności w przypadku, kiedy do obciążenia Abonenta niezbędne są dane od Operatorów zagranicznych.

8. Dniem uiszczenia opłat przez Abonenta jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy usług lub innego podmiotu wskazanego przez Dostawcę usług, jeżeli Dostawca usług dopuszcza taki sposób uiszczenia opłat.

9. Dostawca usług przystępuje do naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w uregulowaniu opłat przez Abonenta.

10. Z zachowaniem obowiązujących unormowań prawnych, dokonywane przez Abonenta płatności Dostawca usług zalicza na poczet istniejących wymagalnych długów, w kolejności umożliwiającej Abonentowi korzystanie w możliwie największym zakresie z zamówionych przez Abonenta Usług.

10a. Możliwe jest dokonywanie płatności na rzecz Dostawcy usług w formie gotówkowej lub bezgotówkowej.

11. W przypadku bezskutecznego upływu terminu uregulowania opłat przez Abonenta, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do żądania wpłaty Kaucji lub do zablokowania możliwości korzystania przez Abonenta ze wszelkich lub niektórych Usług telefonii mobilnej powiększających zobowiązania Abonenta wobec Dostawcy usług.

12. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową abonencką, a także na żądanie Abonenta.

13. Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, Dostawca usług doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, oraz informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.

14. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian w Cenniku wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 13 powyżej, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku.

15. W przypadku, o którym mowa w ust. 13 powyżej, Abonent powinien zostać poinformowany także o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Dostawca usług nie przystępuje zwrot wartości przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

16. Postanowienia ust. 15 powyżej nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 13, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

17. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian w Cenniku, Umowa abonencka w zakresie świadczenia Usług telefonii mobilnej ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego zmianę Cennika.

17a. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku nie stosuje się postanowień ust. 2 oraz ust. 4-5 niniejszego paragrafu.

18. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia określonego w § 15 ust. 1 poniżej. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy abonenckiej.

ROZDZIAŁ VI. ZASADY, TRYB SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 10

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
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 nienależyte 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 bezrozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.



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

- w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
- ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta,
- w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: reklamacje@inea.com.pl.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług,
- datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt a,
- datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt b,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- 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 w pkt g,
- podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 11

1. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych w § 10 ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacja nieuzupełniona pozostawia się bez rozpoznania.

2. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w § 10 ust. 5, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca Abonentowi 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.

3. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 10 ust. 5 pkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

5. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług 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.

§ 12

1. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
- informację o dniu złożenia reklamacji,
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 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 Abonenta, o którym mowa w § 10 ust. 5 pkt h,
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- dotychczas zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

4. Dostawca usług 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 Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka ko-

munikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

5. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w 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 § 11 ust. 6 oraz § 12 ust. 2 i 3 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w § 10 ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, 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 Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

9. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

ROZDZIAŁ VII. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KARTY SIM, KODU PIN I KODU PUK. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONII MOBILNEJ

§ 13

1. Abonent zobowiązany jest zachować w tajemnicy Kod PIN oraz Kod PUK. Abonent ponosi odpowiedzialność za postępowanie się Kodem PIN lub Kodem PUK przez osoby trzecie, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie kodów Abonenta z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług.

2. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zagubieniem, zniszczeniem, uszkodzeniem lub kradzieżą.

3. W przypadku zagubienia, kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia Karty SIM, należy niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o tym fakcie poprzez Kanał dostępu lub w Biurze Obsługi Abonenta, w celu umożliwienia Dostawcy usług zablokowania Karty SIM.

4. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za Usługi telefonii mobilnej wykonane przy użyciu Karty SIM do momentu otrzymania przez Dostawcę usług zgłoszenia jej kradzieży lub zagubienia. Od momentu otrzymania przez Dostawcę usług zgłoszenia kradzieży lub zagubienia Karty SIM odpowiedzialność przejmuje Dostawca usług.

5. Wydanie nowej Karty SIM Abonentowi, który zgłosił jej kradzież, zagubienie, uszkodzenie lub zniszczenie następuje na koszt Abonenta, jeżeli konieczność wydania nowej Karty SIM nie wynika z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług.

6. Karta SIM zablokowana na skutek zgłoszenia jej kradzieży lub zagubienia zostaje po upływie 30 dni unieważniona. Nie można przywrócić ważności Karcie SIM po jej unieważnieniu.

§ 13a

1. Dostawca usług z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:

- eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
- przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.

2. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 1, Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że Prezes UKE w drodze decyzji zakazął stosowania środków, o których mowa w ust. 1,

§ 14

1. Dostawca usług ma prawo zawiesić świadczenie Usług w całości lub w części, jeżeli Abonent:

- opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Dostawcy usług, pomimo wysłania przez Dostawcę usług informacji SMS o opóźnieniu lub przekazaniu informacji o opóźnieniu w inny sposób;
- przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej Abonent podał Dostawcy usług lub Przedstawicielowi Dostawcy usług niezgodne ze stanem faktycznym informacje mogące mieć wpływ na wykonywanie Umowy abonenckiej;
- używa Karty SIM korzystając z Urządzenia abonenckiego kradzionego lub którego zgodność z zasadniczymi wymaganiami nie została potwierdzona w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami;
- stosuje Adapter bez pisemnej zgody Dostawcy usług;
- nie złoży żądanego zabezpieczenia w terminie wskazanym przez Dostawcę usług;
- przekroczy w danym Okresie rozliczeniowym Limit;



g) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług telefonii mobilnej przez innych użytkowników Sieci Dostawcy usług lub innych sieci telekomunikacyjnych, powodujące zakłócenia pracy Sieci Dostawcy usług, Operatorów współpracujących z Dostawcą usług lub sieci Internet;

h) korzysta z Usług telefonii mobilnej niezgodnie z obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej porządkiem prawnym, do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności narusza, przy wykorzystaniu Usługi telefonii mobilnej, dobra osobiste innego podmiotu;

i) udostępnia Usługę telefonii mobilnej lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usług telefonii mobilnej osobom trzecim, bez pisemnej zgody Dostawcy usług;

j) w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu Usług Mobilnych, Umowy abonenckiej lub odrębnych regulaminów, o których mowa § 3 ust. 2 Regulaminu Usług Mobilnych.

2. Ponadto Dostawca usług ma prawo zawiesić świadczenie Usług telefonii mobilnej w całości lub w części, jeżeli żądania takie zgłoszą uprawnione organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.

3. Ponowna aktywacja Usług telefonii mobilnej następuje nie wcześniej, niż po ustaniu przestanków zawieszenia, w szczególności uiszczeniu wszystkich należności wobec Dostawcy usług. Dostawca usług może uzależnić powtórny aktywację Usług telefonii mobilnej od pisemnego wniosku Abonenta.

4. Dostawca usług nie zapewnia możliwości zawieszenia świadczenia Usługi telefonii mobilnej na wniosek Abonenta.

ROZDZIAŁ VIII. ROZWIĄZANIE, WYGAŚNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ, ZMIANA ABONENTA

§ 15

1. Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy abonenckiej za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi jeden Okres rozliczeniowy i liczony jest od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po Okresie rozliczeniowym, w którym Abonentowi albo Dostawcy usług doręczone zostało pisemne oświadczenie drugiej strony o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej.

2. Oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy abonenckiej poza danymi osobowymi Abonenta musi zawierać oznaczenie numeru przydzielonego Abonentowi do Karty SIM oraz własnoręczny podpis Abonenta, pod rygorem braku skutków prawnych takiego oświadczenia.

3. Dostawca usług może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przestanki określone w § 14 ust. 1 lub 2 Regulaminu Usług Mobilnych.

4. Jeżeli w okresie 90 dni od dnia zawieszenia świadczenia usług na podstawie § 14 ust. 1 lub 2 Regulaminu Usług Mobilnych nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa abonencka wygasa, chyba że wcześniej została rozwiązana.

5. Umowa abonencka wygasa w przypadku:

a) powzięcia przez Dostawcę usług informacji o zgonie Abonenta będącego osobą fizyczną;

b) powzięcia przez Dostawcę usług informacji o ustaniu bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta nastąpiło w taki sposób, iż inny podmiot bądź inne podmioty są sukcesorami uniwersalnymi Abonenta, w szczególności na skutek połączenia Abonenta z innym podmiotem bądź podziału Abonenta.

6. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy abonenckiej następuje zaprzestanie świadczenia Usług telefonii mobilnej, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie świadczenia Usług telefonii mobilnej.

7. Dostawca usług może rozwiązać Umowę abonencką ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powzięcia przez Dostawcę usług informacji o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.

8. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy abonenckiej na inny podmiot wymagana jest zgoda Dostawcy usług oraz łączne spełnienie następujących warunków:

a) uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta wobec Dostawcy usług, oraz

b) spełnienie wszelkich warunków zawarcia Umowy abonenckiej określonych Umową abonencką, Regulaminem Usług Mobilnych oraz odrębnymi regulaminami, o których mowa § 3 ust. 2 Regulaminu Usług Mobilnych przez podmiot zainteresowany przejęciem praw i obowiązków Abonenta określonych Umową abonencką.

ROZDZIAŁ IX. ZMIANA REGULAMINU USŁUG MOBILNYCH

§ 16

1. Regulamin Usług Mobilnych zostaje podany do publicznej wiadomości i jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową abonencką, a także na każde żądanie Abonenta.

2. Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, Dostawca usług doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu Usług Mobilnych z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, – przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE – informując jednocześnie Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian.

3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Regulaminu Usług Mobilnych, o których mowa w ust. 2 powyżej, ma prawo doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

4. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy abonenckiej, o którym mowa w ust. 3 z powodu braku akceptacji zmiany warunków Umowy abonenckiej określonych w Regulaminie Usług Mobilnych, Dostawcy usług nie przysługują zwrot wartości przyznanej Abonentowi ulgi. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Umowa abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego zmianę.

5. Postanowienia ust. 4 zdanie pierwsze nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 2, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi jakości usług.

6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy abonenckiej określonych w Regulaminie Usług Mobilnych wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku do wypowiedzenia Umowy abonenckiej nie stosuje się postanowień ust. 1 i ust. 3 niniejszego paragrafu.

ROZDZIAŁ X. POSTANOWIENIA PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE

§ 17

1. Podane w Umowie abonenckiej konto poczty elektronicznej stanowić będzie drogę porozumiewania się Stron, w szczególności w sprawach promocji, reklamacji, informowania o zaległościach Abonenta oraz o Usługach świadczonych przez Dostawcę usług oraz inne podmioty. Abonent o każdej zmianie konta poczty elektronicznej zobowiązany jest poinformować niezwłocznie Dostawcę usług.

2. W trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu oraz innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie abonenckiej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

3. Abonent niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent przed rozpoczęciem rozmowy zostanie poinformowany.

5. Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy usług. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy abonenckiej.

6. Dostawca usług publikuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie internetowej Dostawcy usług. Dostawca usług może również publikować informacje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.