

Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez AHMES Sp. z o.o. dla Użytkowników usługi IZZI na kartę

§ 1.

Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników przez spółkę AHMES Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Lewicka 13/15, 02-547 Warszawie, KRS 0000388600, Regon: 221245265, NIP: 583-31-32-633, zwaną dalej „Operatorem” albo „AHMES”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 9699).

§ 2.

Definicje i Interpretacja:

1. Aktywacja –czynność Użytkownika polegająca na nabyciu Karty SIM/USIM Operatora i na wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w Cenniku (w szczególności wysłaniu SMS, MMS).
2. Cennik – Cennik Usług Telekomunikacyjnych AHMES sp. z o.o., stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
3. Doładowanie – stan inicjujący pełne korzystanie przez Użytkownika z usług AHMES przez zwiększenie/nabycie limitu jednostek rozliczeniowych w wyniku wniesienia opłaty za usługi.
4. ETSI – Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych (ang. European Telecommunications Standards Institute) – niezależny instytut zajmujący się opracowywaniem norm dla europejskiego rynku telekomunikacyjnego.
5. Hasło – poufny ciąg znaków, dostępny wyłącznie dla Użytkownika, który udostępnił dane bądź dla Użytkownika, którego dane zarejestrowane są w systemach informatycznych Operatora zgodnie z procesem rejestracji danych i umożliwiającą jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług wykonywanych przez Biuro Obsługi Klienta, jak również w celu dokonywania przez Użytkownika innych czynności związanych z Umową.
6. Kanały Zdalne – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, faks, SMS, a także strona internetowa Operatora.
7. Rejestracja Karty SIM – formularz dostępny Stronie WWW, za pomocą którego Użytkownik może dokonać udostępnienia na rzecz Operatora swoich danych w celu rozpoczęcia przez Operatora świadczenia usług na rzecz Użytkownika.
8. Karta SIM/USIM – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniona Użytkownikowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej Operatora oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN i kod odblokowujący – Kod PUK.
9. Karta Zdrapka – zasłonięty ścierną substancją i wydrukowany na specjalnej karcie kod umożliwiający zwiększenie wartości konta przypisanego do Karty SIM/USIM.
10. Kod PIN (osobisty numer identyfikacji) – osobisty kod cyfrowy zapewniający Użytkownikowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.
11. Kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący) – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
12. Biuro Obsługi Klienta (BOK) – jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Użytkownikowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
13. Okres ważności połączeń przychodzących – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może doładować konto, odbierać połączenia, kontaktować się z Obsługą Klienta lub numerami alarmowymi.
14. Okres ważności połączeń wychodzących – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Użytkownika o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może inicjować połączenia.

15. Ostatni dzień ważności konta Użytkownika – ostatni dzień Okresu ważności połączeń przychodzących.
16. Oferta Promocyjna – dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i Cenniku.
17. Operator Zagraniczny – operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którego Użytkownicy Operatora na podstawie umów podpisanych przez Operatora mogą korzystać.
18. Pakiet Złotówek – określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania konta lub w ramach Zestawu Startowego.
19. Punkty Sprzedaży AHMES – sklepy firmowe AHMES, autoryzowane przez AHMES sklepy oraz punkty obsługi abonentów i Użytkowników, w których oferowane są usługi AHMES.
20. Prawo Telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.).
21. Regulamin – niniejszy dokument.
22. Udostępnienie danych – czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu w Punkcie Sprzedaży AHMES lub w inny dopuszczony przez AHMES sposób prawidłowo wypełnionej Karty Udostępnienia Danych w celach określonym w niniejszym Regulaminie.
23. Sieć Telekomunikacyjna – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
24. Strona WWW – strona WWW Operatora IZZI na kartę, znajdująca się pod adresem <http://www.izzinakarte.pl>
25. Telefon – aparat telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
26. Umowa – umowa o świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik, określone m.in. w regulaminach promocji.
27. Usługa Telekomunikacyjna – usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, świadczona Użytkownikowi przez Operatora.
28. Użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę poprzez Aktywację oraz korzysta z usług Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
29. Użytkownik, który udostępnił dane – Użytkownik który dokonał Udostępnienia danych na rzecz Operatora w procesie udostępnienia danych zgodnie z niniejszym Regulaminem.
30. Zestaw Startowy – Karta SIM/USIM wraz z określonym Pakietem Złotówek.
31. Zużycie – wykorzystanie przez Użytkownika określonej liczby jednostek rozliczeniowych z Pakietu Złotówek.

§ 3

Umowa, Udostępnienie danych, zmiana Użytkownika

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą udostępnienia na rzecz Operatora danych Użytkownika oraz po ich potwierdzeniu u Operatora.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej.
3. Operator rozpoczyna świadczenie usług telekomunikacyjnych nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez użytkownika danych z danymi określonymi w ust. 5 a) zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość abonenta będącego osobą fizyczną lub w ust. 5 b) zawartymi we właściwym rejestrze.
4. Użytkownik może dokonać udostępnienia danych poprzez stronę www.rejestracja.izzinakarte.pl osobiście w siedzibie Ahmes w Warszawie przy ul. Lewickiej 13/15, w dowolnym salonie sprzedaży Operatora sieci Play lub poprzez inne dostępne kanały wskazane przez Operatora.
5. Dane, które użytkownik powinien udostępnić w celu zawarcia umowy:
 - a. w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną: imię i nazwisko, numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość;

- b. w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
 - c. w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną: nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze.
6. W celu potwierdzenia danych Użytkownika, Użytkownik powinien udać się z dokumentem potwierdzającym tożsamość zgodnie z ust.5 powyżej do siedziby firmy Ahmes w Warszawie przy ul. Lewickiej 13/15 lub do dowolnego salonu sprzedaży Operatora sieci Play.
7. Lista salonów Play dostępna jest na stronie internetowej operatora sieci Play, <http://www.play.pl/pomoc/salony-play2/>
8. Użytkownik który zawarł umowę przed 25lipca 2016 roku, ma obowiązek udostępnienia i potwierdzenia danych zgodnie z niniejszym Regulaminem do dnia 1 lutego 2017 roku. Niedopełnienie obowiązków o których mowa w zdaniu poprzedzającym uniemożliwi dalsze świadczenie usługi.
9. Użytkownik, który udostępnił dane zbywający Kartę SIM/USIM zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia AHMES o tym fakcie ze wskazaniem danych nabywcy Karty SIM/USIM. Dalsze świadczenie usług na rzecz nabywcy będzie możliwe wyłącznie jeśli jego dane zostaną przesłane i potwierdzone zgodnie z ust. 1 - 5 powyżej.
10. Operator może odmówić przyjęcia danych udostępnionych przez Użytkownika albo zażądać określonych przez niego dokumentów i wyjaśnień od Użytkownika, jeżeli informacje zawarte w Formularzu Rejestracji Karty SIM lub dokumenty służące do potwierdzenia danych wywołują wątpliwości co do ich prawdziwości, lub gdy Użytkownik korzysta z usług w sposób niezgodny z Regulaminem.
11. Użytkownik ma możliwość Doładowania konta poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora (podanych na Stronie WWW oraz w materiałach informacyjnych Operatora), w szczególności poprzez wprowadzenie do Telefonu unikalnej kombinacji cyfr umożliwiającej zwiększenie wartości Pakietu Złotówek.
12. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania określonego wart.4 pkt. 3może spowodować dezaktywację Karty SIM/USIM, a ponowna jej aktywacja będzie wymagała wniesienia przez Użytkownika opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonych w Cenniku. Ponowna aktywacja karty jest możliwa do 2 miesięcy od momentu jej zablokowania.

§ 4.

Zakres usług

1. Operator świadczy usługi głosowe, SMS i MMS, transmisji danych oraz usługi dodatkowe w ramach Pakietu Złotówek wynikającego z Doładowania.
2. Użytkownicy za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.
3. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów zasady rozliczeń oraz jakość świadczonych (niezależne od Operatora) Usług Telekomunikacyjnych mogą różnić się od stosowanych przez Operatora.
4. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik.
5. Cennik wraz z Regulaminem dostępny jest w punktach sprzedaży Operatora oraz na Stronie WWW.
6. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne o jakości zgodnej z normami ETSI.
7. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
8. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników. Zakresy usług dostępnych w różnych miejscach może się różnić od siebie. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług Telekomunikacyjnych można uzyskać na Stronie WWW.
9. Po upływie Okresu ważności połączeń przychodzących dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM/USIM może zostać zablokowany.

10. Na żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, obejmujący wyłącznie Usługi Telekomunikacyjne wykonane po dniu złożenia powyższego żądania.
11. Na pisemne żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
12. Na żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych obejmujący Usługi Telekomunikacyjne wykonane w miesiącach poprzedzających miesiąc, w którym Użytkownik zgłosił żądanie, z zastrzeżeniem, że Operator może wyłącznie dostarczyć szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających datę złożenia żądania i z zastrzeżeniem ust. 15
13. Użytkownik jest uprawniony do żądania szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wyłącznie za okres, w którym Operator posiada udostępnione dane Użytkownika w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.
14. Wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem zwykłym, na adres korespondencyjny wskazany w Karcie Udostępnienia Danych albo są przekazywane Użytkownikowi w inny, zaakceptowany przez niego sposób, w szczególności za pomocą Kanałów Zdalnych.

§ 5.

Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło z wyłącznej winy Użytkownika lub nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Umowy lub wymagań związanych z Ofertami Promocyjnymi.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Użytkownika połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych oraz sieciach innych operatorów.
3. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Telefon używany przez Użytkownika, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.
4. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych trwającej dłużej niż 24 godziny Użytkownik może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 wartości średniego Zużycia z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego Zużycia dotyczącego tych usług z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
6. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez użytkownika i uznanej przez Operatora w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Kary określone w ust. 5 i 6 powyżej nie podlegają kumulacji.
7. W przypadkach, o których mowa powyżej, Użytkownik nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Użytkownika korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług,
 - b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika znajdujących się w Telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych,
 - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Użytkownika zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych.
9. AHMES nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.
10. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Użytkownika i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Użytkownika podczas kontaktu Użytkownika z Operatorem.

§ 6.

Zobowiązania Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązuje się:
 - a. do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet,
 - b. nie kierować do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Użytkownika, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora; realizowanie połączeń za pomocą Urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej „Urządzeniami FCT”), w których wykorzystywane będą karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, wymaga uzyskania od Operatora uprzedniej pisemnej zgody,
 - c. do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Użytkownik zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Użytkownik odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK albo Hasła.
3. Użytkownik, który udostępnił dane powinien niezwłocznie poinformować telefonicznie BOK o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
4. Operator po przyjęciu informacji od Użytkownika, o którym mowa w ust. 3 powyżej niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
5. Użytkownik, o którym mowa w ust.3 powyżej zobowiązuje się poświadczyc fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM na adres BOK najpóźniej 14 dni roboczych od daty zgłoszenia, zgodnie z ust. 3 powyżej.
6. W przypadku braku potwierdzenia przez Użytkownika, o którym mowa w ust.3 i 5 powyżej faktu zagubienia lub kradzieży Karty SIM/USIM w terminie określonym w ust. 5 powyżej Operator odblokuje Kartę SIM/USIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych.
7. BOK potwierdza Użytkownikowi, o którym mowa w ust. 3 powyżej datę i godzinę otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 5 powyżej, na adres e-mail podany w Umowie, lub – w przypadku jego braku – pisemnie na podany w Umowie adres korespondencyjny.
8. W przypadkach wymienionych w ust. 3 Użytkownik, o którym mowa w ust. 3 powyżej może wymienić Kartę SIM/USIM na warunkach określonych w Cenniku.

§ 7.

Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika usług na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.
2. Karta SIM/USIM wydana Użytkownikowi stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia usług.
3. Operator zobowiązuje się do przyjmowania Udostępnienia danych przez Użytkownika na warunkach określonych w § 3 Regulaminu
4. Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w § 8 Regulaminu.

§ 8.

Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy pisemnie na adres korespondencyjny Operatora, telefonicznie za pośrednictwem BOK, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora.
2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika BOK.
3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się dzień wpływu pisma reklamacyjnego na adres korespondencyjny lub numer faksu Operatora, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej BOK lub datę wskazaną na formularz u przyjęcia reklamacji dostępnym na Stronie WWW.
4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży AHMES Użytkownik otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji do BOK pisemnie lub za pomocą Kanału Zdalnego Użytkownik otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Operatora od obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
5. Reklamacja powinna określać:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. numer MSISDN, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny nadany reklamującemu lub adres miejsca zakończenia sieci
 - e. w przypadku, gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adresu właściwego do przesłania wpłaty albo wniosek o zwrot żądanej kwoty poprzez zwiększenie wartości Pakietu Złotówek;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa – gdy Użytkownik żąda ich wypłaty g) czytelny podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej
 - g. datę złożenia wniosku.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi Telekomunikacyjnej, 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 Telekomunikacyjnej – gdy taka faktura jest doręczana.
7. Jeśli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi, wówczas obowiązek

zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Użytkownika reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 5 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.

8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
9. Po otrzymaniu od Operatora odpowiedzi na reklamację, w której Operator nie uwzględnił roszczeń Użytkownika w całości lub w części, Użytkownik ma prawo w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.
10. Prawo do dochodzenia w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym odszkodowania przez Użytkownika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Użytkownikowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.
11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwestionowana kwota podlega zwrotowi zgodnie z dyspozycją określoną w treści reklamacji, z zastrzeżeniem §10 ust. 2 Regulaminu. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi wykazu szczegółowego, uiszczona za miesiąc w którym usługa telekomunikacyjna była niewykonana lub nienależycie wykonana, jest wracana Użytkownikowi poprzez Doładowanie, chyba że strony ustalą inaczej.

§ 9.

Obsługa Klienta

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą BOK.
2. Użytkownicy mają możliwość:
 - a. kontaktu z BOK,
 - b. korzystania z usług obsługi posprzedażnej w godzinach pracy Punktów Sprzedaży AHMES.
3. Obsługa Klienta może dotyczyć:
 - a. oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - b. obsługi Telefonów, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - c. przyjmowania reklamacji,
 - d. realizacji zleceń jednorazowych,
 - e. realizacji zleceń stałych, f) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych.
4. Autoryzacja Użytkowników dokonywana jest za pośrednictwem Hasła lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości.
5. Jeżeli dane Użytkownika zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Użytkownika, Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Użytkownika.
6. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Użytkownika budzi wątpliwości. Prawidłowa identyfikacja jest warunkiem realizacji obsługi Użytkownika przez BOK.
7. Użytkownik zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.

8. Operator może rejestrować treść połączeń z BOK. w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika i usprawniania obsługi Użytkownika.

§ 10.

Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy oraz zawieszenie możliwości korzystania przez Użytkownika z usług

1. Umowa wygasa wskutek utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej. W takim przypadku Operator ma prawo do niezwłocznego zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Użytkownika.
2. Umowa wygasa po upływie Ostatniego dnia ważności konta Użytkownika.
3. Operator może według własnego wyboru wypowiedzieć Umowę w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym (bez wcześniejszego uprzedzenia Użytkownika) lub zawiesić świadczenia Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania dla Użytkownika w przypadku:
 - a. podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych przy Udostępnieniu danych;
 - b. gdy Użytkownik będzie kierował do sieci Operatora i sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu karty SIM/USIM otrzymanej przez Użytkownika, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody operatora lub w przypadku realizowania połączeń za pomocą Urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej „Urządzeniami FCT”), których wykorzystywane będą karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Operatora.;
 - c. stwierdzenia, że Użytkownik używa Karty SIM/USIM, korzystając ze skradzionego urządzenia telekomunikacyjnego lub urządzenia nieposiadającego znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami;
 - d. korzystania przez Użytkownika z Usług Telekomunikacyjnych i usług Operatora w sposób rażąco naruszający prawo lub Umowę (z wyłączeniem przypadków gdy przepisy prawa uzależniają możliwość wypowiedzenia Umowy od zaistnienia dodatkowych okoliczności).
4. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 3 pkt d) dotyczących zobowiązania niepieniężnego, Operator ma prawo żądania od Użytkownika zapłaty kary umownej w wysokości 5000 PLN, co nie wyłącza uprawnienia Operatora do żądania od Użytkownika odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez AHMES przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
5. Wypowiadając Umowę w trybie opisanym w ust. 3 powyżej, Operator zawiadamia o tym Użytkownika, wysyłając SMS, wiadomość elektroniczną na adres e-mail lub pismo na adres korespondencyjny podany przez Użytkownika, w tym podany w Karcie Udostępnienia Danych.
6. W dniu wypowiedzenia lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Użytkownikowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM/USIM Użytkownika.

§ 11.

Ochrona danych osobowych oraz Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 1) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako: „r.o.d.o.”).

2. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez AHMES w celu:
 - a. dokonania rejestracji zakupu karty przedpłaconej IZZI, zgodnie z obowiązkiem prawnym wynikającym z art. 60b ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1907, 2201, z 2018 r. poz. 138, 650), czyli na podstawie art. 6 ust. 1 lit. (c) r.o.d.o.,
 - b. zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla Użytkowników kart przedpłaconych IZZI (art. 6 ust. 1 lit. (b) r.o.d.o.),
 - c. marketingu własnych produktów lub usług Operatora (art. 6 ust. 1 lit. (f) r.o.d.o.),
3. Dane osobowe Użytkowników są przechowywane:
 - a. w przypadku dokonywania rejestracji zakupionej karty przedpłaconej IZZI oraz świadczenia usług telekomunikacyjnych użytkownikom kart IZZI – przez okres niezbędny do dokonania rejestracji karty przedpłaconej IZZI oraz realizacji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a po tym okresie dla celów i przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń,
 - b. w przypadku marketingu własnych produktów i usług Operatora – przez okres realizacji świadczenia usług marketingowych, aż do czasu wycofania zgody Użytkownika
na realizację tych usług drogą elektroniczną, żądania usunięcia swoich danych lub sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a po tym okresie dla celów i przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń
4. Dane Użytkowników nie będą przekazywane innym podmiotom poza uprawnionymi organami oraz biurami informacji gospodarczej oraz w szczególnych okolicznościach instytucjami zajmującymi się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorstwami zajmującymi się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikiem.
5. Dane Użytkowników nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej.
6. Użytkownik ma prawo do żądania dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu. Użytkownik ma również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego monitorującego przestrzeganie przepisów dotyczących ochrony danych osobowych jeżeli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych przez AHMES narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności r.o.d.o.
7. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody Użytkownika, Użytkownik ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, przy czym wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem działań, jakich dokonano przed jej wycofaniem na jej podstawie.
8. Podanie przez Użytkownika danych osobowych jest wymogiem ustawowym, wynikającym z obowiązku dokonania rejestracji startera IZZI, zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz ustawy z dnia z dnia 10 czerwca 2016 r. o działaniach antyterrorystycznych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 452, 650, 730). Bez dokonania rejestracji oraz potwierdzenia rejestracji zakupionego startera, AHMES nie będzie mógł dostarczać Użytkownikowi usług telekomunikacyjnych.
9. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownik powinien kierować na adres: ul. Lewicka 13/15, 02-547 Warszawa z dopiskiem „Dane Osobowe”.
10. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem

przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu Urządzeń telekomunikacyjnych, Sieci Telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Użytkownikowi Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu sieci albo świadczenia usług, Operator – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

11. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w Sieci Telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmuje dane dotyczące przekazywania komunikatów w Sieciach Telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.
12. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzrosta. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
13. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
14. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Użytkownika mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.

§ 12.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Operator może dokonać zmiany warunków Umowy, w tym określonych niniejszym Regulaminie. W takim przypadku Operator poinformuje Użytkownika o proponowanych zmianach warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, poprzez podanie tego faktu i treści każdej proponowanej zmiany do publicznej wiadomości na Stronie WWW oraz doręczy Użytkownikowi, który udostępnił swoje dane, treść każdej proponowanej

zmiany na piśmie albo w zależności od żądania Użytkownika, drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika w tym celu adres poczty elektronicznej, albo w inny uzgodniony

z Użytkownikiem sposób w szczególności poprzez Kanały Zdalne. W przypadku zmiany warunków Umowy przez Operatora o czym mowa powyżej, Użytkownikowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 30 liczonym od wprowadzenia ich w życie, poprzez udostępnienie zmiany na stronie WWW, a w przypadku Użytkowników, którzy udostępnili swoje dane, od chwili doręczenia im treści proponowanej zmiany.

3. Wszelką korespondencję kierowaną do Użytkownik a, który udostępnił dane, bądź Użytkownika którego dane zarejestrowane są w systemach informatycznych Operatora zgodnie z procesem rejestracji danych, pod ostatni wskazany adres uznaje się za prawidłowo doręczoną ze skutkiem prawnym.
4. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora.

Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest konsument.

5. Regulamin obowiązuje od dnia **25.05.2018 r.**