

## 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 Warszawa, 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, 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. **Kanały Zdalne** – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS, a także strona internetowa Operatora.
6. **Karta Udostępnienia Danych** – formularz za pomocą którego Użytkownik może dokonać udostępnienia na rzecz Operatora swoich danych, jest dostępny na stronie [www.izzinakarte.pl](http://www.izzinakarte.pl)
7. **Rejestracja Karty SIM** – wymaga udostępnienia, przez Użytkownika swoich danych na rzecz Operatora (udostępnienie danych można wykonać poprzez formularz dostępny na stronie [www.izzinakarte.pl](http://www.izzinakarte.pl) w celu rozpoczęcia procesu rejestracji) oraz potwierdzenia ich w siedzibie Operatora lub w dowolnym wskazanym przez Operatora salonie na terenie kraju.
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 ścieralną 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 BOK 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 świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta w drodze czynności faktycznych pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem, której warunki określają 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 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.

4. Użytkownik może dokonać udostępnienia danych poprzez stronę [www.rejestracja.izzinakarte.pl](http://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
  - 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 udostępnił dane zbywający Kartę SIM/USIM zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Ahmes o tym fakcie ze wskazaniem danych nabywcy Karty SIM/USIM poprzez wypełnienie i przesłanie Umowy Cesji. Dalsze świadczenie usług na rzecz nabywcy będzie możliwe wyłącznie jeśli jego dane zostaną przesłane i potwierdzone zgodnie z ust. –3-6 powyżej.
9. 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.
10. 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.
11. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować dezaktywację Karty SIM/USIM
12. Użytkownik ma możliwość podania dodatkowych danych, w tym adresu korespondencyjnego, w celu otrzymywania, w określonych w prawie przypadkach, informacji i zawiadomień.
13. Dane Użytkownika, który wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu umieszczenia w biurze numerów prowadzonych przez Operatora oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, są udostępniane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do zrealizowania powyższego celu. Do sporządzania spisu abonentów i związanego z tym udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy art. 161 i art. 169 Prawa Telekomunikacyjnego.

#### **§ 4.**

##### **Zakres usług**

1. Operator świadczy usługę przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej, usługi głosowe, SMS i MMS, transmisję 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. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik.
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 mogą 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 (danych kontaktowych zarejestrowanych 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.
  13. Wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem poleconym, na adres korespondencyjny wskazany przez Użytkownika albo są przekazywane Użytkownikowi w inny, zaakceptowany przez niego sposób.
  14. Operator zapewnia Użytkownikowi bezpłatnie połączenia z numerami alarmowymi.

## **§ 5**

### **Usługa transmisji danych**

1. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z usługi transmisji danych, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.
2. Większa przepływność wpływa korzystanie na korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług. Ograniczenie przepływności np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.
3. Wielkość pakietu danych ma wpływ na częstotliwość i długość korzystania z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie. Bardzo mały pakiet danych lub jego brak może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.
4. Jednoczesne korzystanie przez Użytkownika z usług innych niż usługa transmisji danych może spowolnić korzystanie z usługi transmisji danych z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci Telekomunikacyjnej.
5. Jeżeli w komunikacji marketingowej Operator pokazuje prędkość (prędkość deklarowana), to odpowiada ona szacunkowej prędkości maksymalnej. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z Internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić a nawet uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.
6. Użytkownik korzystający z usług pakietowej transmisji danych będzie natychmiastowo informowany przez Operatora o przekroczeniu limitu transmisji danych w ramach wybranego

przez Użytkownika pakietu. Automatyczne powiadomienia o przekroczeniu limitu będą wysyłane Użytkownikowi wiadomością SMS na numer abonencki, na którym aktywna jest usługa, 24 godziny/przez 7 dni tygodnia. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia stanu pakietu transmisji danych za pośrednictwem odpowiedniego kodu podanego w cenniku i na stronie WWW.

7. Nie stanowi pogorszenia jakości usługi transmisji danych:
  - a. negatywny wpływ innych usług na usługę transmisji danych, jeśli wpływ ten był nieunikniony, minimalny i krótkotrwały.
  - b. wpływ czynników obiektywnych, niezależnych od Operatora lub występujących po stronie Użytkownika, w szczególności rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsów sieciowych, systemu operacyjnego.
8. 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.
9. Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:
  - a. 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;
  - b. 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;
  - c. 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)
10. Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu, takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
11. 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.
12. Informacje wskazane w ust. 9 - 11 powyżej 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).
13. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (U 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (U nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (dalej „Rozporządzenie o otwartym Internecie” wynosi 50 Mbps dla danych pobieranych i 10 Mbps dla danych wysyłanych. Cennik, Umowa, regulamin Oferty Promocyjnej lub inny regulamin Operatora mogą określać inną wysokość szacunkowej prędkości maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie.
14. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: 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).

15. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w Regulaminie wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operator i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Operatora.
16. Z uwagi na przesłanki wskazane w ust. 14 i 15 powyżej, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.

## **§6**

### **Ograniczenia w świadczeniu Usług**

1. W przypadku braku możliwości zestawienia połączenia na numery alarmowe typu 9XY Operator skieruje połączenie na numer 112. W przypadku połączenia na numer alarmowy wykonywanego z danego obszaru administracyjnego, realizowanego poprzez stację bazową znajdującą się na sąsiednim obszarze administracyjnym połączenie może być skierowane do jednostki właściwej dla tego obszaru, na którym znajduje się stacja bazowa.
2. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza Operator dokonuje pomiaru ruchu w Sieci telekomunikacyjnej oraz na styku z innymi sieciami telekomunikacyjnymi. Monitoring prowadzony jest całodobowo, przez 7 dni w tygodniu. Operator prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci oraz na stykach do innych sieci. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Zastosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych, możliwych parametrów jakościowych usług. Ponadto w Sieci Telekomunikacyjnej stosuje się automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Sieci Telekomunikacyjnej.
3. W przypadku usługi transmisji danych dostępu do Internetu, Operator stosuje procedury pomiaru ruchu w Sieci Telekomunikacyjnej i przeprowadza rekonfigurację sieci w celu zapobieżenia przekroczeniu jej pojemności. Ponadto w celu poprawy jakości usług transmisji danych i oszczędzania zasobów sieci Operator realizuje optymalizację protokołu http polegającą na redukcji ilości przesłanych danych dla stron www i video.
4. W przypadku tymczasowych problemów technicznych w sieci Operator może ograniczyć prędkość transmisji dla aplikacji, dla których wydłużenie czasu pobierania danych nie ma wpływu na jakość np. aplikacje P2P lub inne serwisy służące do wymiany plików, aktualizacje systemów operacyjnych takich jak Microsoft Windows, aktualizacje oprogramowania antywirusowego.
5. Zasoby Sieci Telekomunikacyjnej są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych w związku z korzystaniem z usług transmisji danych zależy między innymi od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, technologii czy maksymalnych prędkości dostępnych w urządzeniach, z których korzysta Użytkownik, a także od warunków atmosferycznych. Z uwagi na powyższe czynniki, Operator nie może zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w usłudze transmisji danych. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania usługi dostępu do Internetu Użytkownik może uzyskać na stronie internetowej Operatora lub za pomocą Biura Obsługi Klienta.
6. Operator stosuje automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci Telekomunikacyjnej zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii dotyczących głównych systemów i urządzeń. Takie mechanizmy mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych usług.
7. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych Operator jest uprawniony do:

- a. podjęcia środków technicznych i organizacyjnych odpowiednich do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi, w tym do:
  - i. informowania i ostrzegania Użytkowników o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych;
  - ii. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub usług bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
  - iii. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
  - iv. informowania właściwych organów o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
  - v. publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
8. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług może polegać m.in. na:
  - a. filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
  - b. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z siecią Internet.Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Użytkownika stwarza zagrożenie dla innych użytkowników Sieci Telekomunikacyjnej, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Użytkownikiem lub niepodjęcia przez Użytkownika właściwych działań eliminujących zagrożenie. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi i wyłączają odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
9. Operator przekazuje Użytkownikowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji, w szczególności poprzez stronę internetową Operatora.
10. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez Operatora nie wpływają na prywatność oraz ochronę danych osobowych Użytkownika.
11. Rekomendowanym przez Operatora sposobem zabezpieczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego jest jego blokada za pomocą kodu lub innego rozwiązania oraz instalowanie oprogramowania antywirusowego.

## **§ 7.**

### **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.
3. Operator nie ponosi 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 niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Operator:

- a. ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej;
  - b. w przypadku Użytkowników niebędących Konsumentami wyłącza się możliwość dochodzenia naprawienia szkody z tytułu utraconych korzyści.
5. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych lub niedotrzymania parametrów jakości, 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. Użytkownik będący konsumentem może dochodzić na zasadach ogólnych zapłaty odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej.
  6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników lub niedotrzymania parametrów jakości, 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 dotyczącego tych usług z okresu, w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy. Użytkownik będący konsumentem może dochodzić na zasadach ogólnych zapłaty odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej.
  7. 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. Niezależnie od kar umownych, o których mowa w ust. 5 i 6 Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nieznajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
  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. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Użytkownika i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Użytkownika podczas kontaktu Użytkownika z Operatorem.

## **§ 8.**

### **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 oraz Kodu PUK.
3. Użytkownik 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 e-mail: [biuro@izzinakarte.pl](mailto:biuro@izzinakarte.pl) lub listownie na adres biura Ahmes, 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 podany adres e-mail, lub – w przypadku jego braku – pisemnie na podany adres korespondencyjny.
8. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Obsługi Klienta wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
9. W przypadkach wymienionych w ust. 3 Użytkownik, o którym mowa w ust. 3 powyżej może wymienić Kartę SIM/USIM na warunkach określonych w Cenniku.

## **§ 9.**

### **Zobowiązania Operatora**

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika usług na warunkach określonych w Umowie.
2. Karta SIM/USIM wydana Użytkownikowi stanowi własność Operatora.
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 § 13 Regulaminu.

## **§ 10.**

### **Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy oraz zwiększenie 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 świadczenie 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 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, urządzenia wadliwego mającego negatywny wpływ na Sieć Telekomunikacyjną;
  - 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).
  - e. udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;
  - f. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług;
4. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 3 pkt d), pkt c) 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 Operatora 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. Obsługa Klienta**

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą BOK.
2. 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.
3. Autoryzacja Użytkowników dokonywana jest za pośrednictwem kodu PIN lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości.
4. 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.
5. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Użytkownika budzi wątpliwości. Prawidłowa identyfikacja jest warunkiem realizacji obsługi Użytkownika przez BOK.
6. Użytkownik zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu PIN, a także nie udostępniać go osobom trzecim. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu PIN przez osobę trzecią. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia kodu PIN osobom trzecim.

## § 12.

### 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.).
3. Dane osobowe Użytkowników są przechowywane 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.
4. Dane Użytkowników nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej.
5. 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 Operatora narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności r.o.d.o.
6. 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.
7. 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, Operator nie będzie mógł dostarczać Użytkownikowi usług telekomunikacyjnych.
8. 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”.
9. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa 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 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.
10. 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.

11. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji telefonu lub innych urządzeń końcowych, gromadzone są tylko za uprzednią zgodą Użytkownika bądź, jeżeli przewidują to przepisy prawa. 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.
12. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.

### **§ 13.**

#### **Reklamacje**

1. Użytkownik może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz nieprawidłowego obliczenia należności pisemnie na adres korespondencyjny Operatora, telefonicznie za pośrednictwem BOK, pocztą elektroniczną na adres [biuro@izzinakarte.pl](mailto:biuro@izzinakarte.pl) lub za pośrednictwem Strony WWW.
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 Operatora, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej BOK lub datę wskazaną na formularzu przyjęcia reklamacji dostępnym na Stronie WWW.
4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni od daty jej przyjęcia, chyba, że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Potwierdzenie zawiera informacje o dniu złożenia reklamacji oraz nazwie, adresie i numerze telefonu jednostki rozpatrującej reklamację.
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
  - e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa – gdy Użytkownik żąda ich wypłaty
  - f. w przypadku, gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - numer rachunku bankowego bądź adresu właściwego do przesłania wpłaty albo wniosku o zwrot żądanej kwoty poprzez zwiększenie wartości Pakietu Złotówek;
  - g. podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
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. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. nazwę jednostki 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 przekazana Użytkownikowi poprzez Doładowanie lub zgodnie z wnioskiem Użytkownika;
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Użytkownik jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich
  - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne i jest doręczana przesyłką poleconą, chyba, że jest udzielana w formie elektronicznej.
8. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Użytkownik, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Użytkownicy będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)).
9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze, chyba, że reklamacja została złożona w formie elektronicznej lub Użytkownik wyrazi w reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu zgodę na potwierdzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi na reklamacji w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub inny, wskazany przez Użytkownika środek komunikacji elektronicznej.
10. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie zostanie doręczona Użytkownikowi, Operator, na żądanie Użytkownika niezwłocznie przekaze ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
11. Użytkownik, w porozumieniu z Operatorem, określi sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 10, ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, 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.
12. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.

#### **§ 14.**

##### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Operator jest uprawniony do jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku istotnych zmian warunków rynkowych, technologicznych, konkurencyjnych, organizacyjnych, kosztów utrzymania albo kosztów świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem ust. 3-6 poniżej. O powodzie wprowadzenia zmian Operator każdorazowo poinformuje Użytkownika.
3. Treść każdej proponowanej przez Operatora zmiany warunków określonych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji publikowana będzie na stronie internetowej Operatora z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz

- zostanie dostarczona Użytkownikowi, który udostępnił swoje dane lub na żądanie Użytkownika, który udostępnił w tym celu niezbędne dane - za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
4. W przypadku zmian warunków określonych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji, Użytkownik jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na dzień wejścia w życie wprowadzanych zmian. Brak wypowiedzenia Umowy w tym trybie oznacza przyjęcie przez Użytkownika bez zastrzeżeń wszystkich zmian Umowy, w tym zawartych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji.
  5. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Cenniku lub Cenniku Promocji, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator wykonuje obowiązki związane z zawiadomieniem Użytkownika o zmianach poprzez podanie do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacji:
    - a. o zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Cenniku, Cenniku Promocji, o terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy uwzględniających tę zmianę,
    - b. o prawie wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika w przypadku braku akceptacji tych zmian.
  6. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 5, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie w przypadku, 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.
  7. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest konsument.
  8. Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2019 r.