

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów

Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 02 – 222 Warszawa, Al. Jerozolimskie 181, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 000029159, kapitał zakładowy 471 000 000 zł, NIP 526-10-40-567, REGON 011417295



MOŻESZ WIĘCEJ

ROZDZIAŁ I

PRZEPIS WSTĘPNY. DEFINICJE

§ 1

Niniejszy regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa.

§ 2

UzYTE W REGULAMINIE TERMINY OZNACZAJĄ:

- „Abonent” – cykliczna opłata, ponoszona przez Abonenta z tytułu zapewnienia Abonentowi gotowości Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, na warunkach określonych w Umowie (zapewnienie dostępu do Sieci);
- „Abonent” – osoba, która zawarła z Operatorem Umowę;
- „Biuro Obsługi Abonenta” – jednostka organizacyjna mająca za zadanie udzielanie Abonentowi informacji na temat warunków wykonywania Umowy, oraz informowanie Abonenta o Usługach Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
- „Cennik” – wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
- „Cykl Rozliczeniowy” – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez Operatora w Fakturze dniach miesiąca kalendarzowego; czas trwania danego Cyklu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Cykl Rozliczeniowy się rozpoczął;
- „Dane Transmisyjne” – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta;
- „Erakod” – kod cyfrowy, służący do identyfikacji Abonenta, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta, TeleEra, SMS i Internetowego Biura Obsługi Abonenta;
- „Faktura” – dokument obejmujący opłaty za Usługi Telekomunikacyjne świadczone w danym Cyklu Rozliczeniowym;
- „Hasło” – kod cyfrowy, literowy lub cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 20 znaków, służący do identyfikacji Abonenta, przy pomocy którego może zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług;
- „Internetowe Biuro Obsługi Abonenta” – internetowy system obsługi Abonenta, przy pomocy którego może on uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatki Usług Telekomunikacyjnych lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
- „Karta SIM” – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest Numer Telefonu Abonenta w Sieci, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiającą korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy;
- „Kaucja” – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta Operatorowi tytułem zabezpieczenia spełnienia świadczeń Abonenta;
- „Kod PIN” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Abonenta, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
- „Kod PUK” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Abonentowi możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
- „Konsument” – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- „Limit Kredytowy” – górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora, której wysokość jest określona w Cenniku lub w Warunkach Oferty Promocyjnej, po przekroczeniu której Operator może zawiesić możliwość inicjowania połączeń oraz świadczenia innych usług, w tym usługi roamingu;
- „Numer Telefonu” – co najmniej dziesięciocyfrowy numer, identyfikujący Kartę SIM w Sieci, który może służyć do identyfikacji Abonenta w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie abonenckim;
- „Operator” – Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o.;
- „Osoba” – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową;
- „Punkt Sprzedaży” – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
- „Regulamin” – niniejszy regulamin;
- „Szczegółowe Warunki Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej” – ustalone przez Operatora szczegółowe warunki korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania;
- „Sieć” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
- „TeleEra” – automatyczny system obsługi Abonenta, przy pomocy którego Abonent może uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
- „Umowa” – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta z Abonentem w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne na rzecz Abonenta;
- „Usługi Telekomunikacyjne” – świadczone przez Operatora publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz inne usługi z nimi związane;
- „Warunki Oferty Promocyjnej” – warunki oferty promocyjnej świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Abonentowi ulgi, które Operator może zaoferować Abonentowi. W przypadku wprowadzenia przez Operatora Warunków Oferty Promocyjnej stanowią one załącznik do objętej nimi Umowy oraz jej integralną część.

ROZDZIAŁ II

ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 3

- Operator umożliwia Abonentom korzystanie z następujących Usług Telekomunikacyjnych:
 - 1.1. przyłączenie do Sieci;
 - 1.2. dostęp do Sieci;
 - 1.3. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
 - 1.4. przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;
 - 1.5. przesyłanie wiadomości multimedialnych;
 - 1.6. roaming;
 - 1.7. usługi dostępu szerokopasmowego, w tym usługi transmisji danych.
- Operator w ramach Abonamentu zapewnia dostęp do Sieci oraz informacje zawierające podstawowy wykaz wykonanych na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych. W przypadku, jeśli Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne z wykorzystaniem Karty SIM oraz gdy charakter świadczonych usług tego nie wyłącza, Abonentem obejmuje ponadto usługi: prezentacji numeru wywołującego w połączeniach przychodzących do Abonenta (CLIP), prezentacji Numeru Telefonu, możliwość ograniczenia prezentacji Numeru Telefonu (CLIR) oraz możliwość przeniesienia połączenia.
- Rodzaj Usług Telekomunikacyjnych świadczonych Abonentowi określony jest w Umowie.
- Operator może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę powstawania nowych możliwości technicznych. W przypadkach, gdy specyfika danej usługi wymaga odrębnego uregulowania, Operator upoważniony jest do wydania Szczegółowych Warunków Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, które będą dostępne dla Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.era.pl.

§ 4

- Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach usługi roamingu, umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych i krajów można zapoznać się w Biurze Obsługi Abonenta,

na stronie internetowej www.era.pl oraz w Punktach Sprzedaży. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w sieciach niektórych operatorów zagranicznych lub możliwość kierowania połączeń do tych sieci może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które Operator nie ma wpływu.

- W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej www.era.pl.

DANE O JAKOŚCI USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 5

- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z wymogami dotyczącymi jakości, określonymi w dokumentach (w szczególności – decyzjach administracyjnych) uprawniających Operatora do wykorzystywania poszczególnych częstotliwości, a także zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS).
- Operator w zakresie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU, zajmujący się tworzeniem jakości wykończenia standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji).
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. W szczególności oznacza to, że:
 1. Operator świadczy usługi, zgodnie z standardami poszczególnych technologii (GSM, UMTS, GPRS, EDGE i HSDPA). Informacje o technologiach stosowanych przez Operatora są publikowane na stronie internetowej www.era.pl;
 2. Zasieg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od wielu czynników. Najistotniejszymi są uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne oraz techniczne. Z uwagi na zmienność naturalnych warunków propagacji fal radiowych, zależność od typu zabudowy, rozbudowę Sieci oraz okoliczność, iż Sieć jest współdzielona przez użytkowników, zasieg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia.
- Aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej www.era.pl.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

ZASADY OBLICZANIA WYSOKOŚCI I WYPŁATY ODSZKODOWANIA

§ 6

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzeganie przez Abonenta Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem lub nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości korzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikającą z niedostępności przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Abonenta parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganych do korzystania z tych usług, a także w przypadku używania przez Abonenta telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
- Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają Sieć.
- Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi przysługują odszkodowanie.
 - 4.1. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, odszkodowanie w wynosi 1/30 określonego w Umowie Abonamentu.
 - 4.2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu płatnej okresowo Usługi Telekomunikacyjnej odszkodowanie wynosi 1/15 średniej opłaty miesięcznej dla numeru abonenckiego, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, liczonej według Faktur z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych przed dniem zaistnienia przerwy, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy dla numeru abonenckiego zostały wystawione mniej niż trzy Faktury, średnią opłatę miesięczną liczy się z wystawionych Faktur.
- Nieależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.2 za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi przysługują zwrot 1/30 określonego w Umowie Abonamentu.
- W przypadku, gdy Abonentowi przyznane zostanie odszkodowanie, o którym mowa w ust. 4 alba, gdy przysługuje mu zwrot części miesięcznego Abonamentu, o którym mowa w ust. 5, lub innej należności, należna kwota zostanie wypłacona Abonentowi w formie pieniężnej, przelewem na wskazane przez Abonenta w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w reklamacji w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji Abonenta, albo kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Abonenta zawartym w reklamacji. W przypadku braku wskazania przez Abonenta w reklamacji formy zwrotu, należna kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Tajemnica Telekomunikacyjna

§ 7

- Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie, lub poprzez podmioty przez siebie upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta, związane ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz w celach związanych z windykacją należności, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi przysługują prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
- Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
- Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych z świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków z rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązków wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez

określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.

- W celu naliczenia opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Abonentowi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzrównoczej.

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 8

- Umowa jest zawierana:
 - 1.1. w imieniu Operatora – przez osobę przez niego umocowaną,
 - 1.2. przez Abonenta – osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników na podstawie okazanego pełnomocnictwa.
- Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych Osobie:
 - 2.1. która nie spełnia któregokolwiek z warunków określonych w § 9 ust. 1, 2, 3 lub 4 Regulaminu;
 - 2.2. która zalega z płatnościami w stosunku do Operatora, lub z której Operator rozwiązał Umowę z przyczyn, za które Osoba ta ponosi odpowiedzialność, w szczególności z przyczyn wskazanych w § 15 ust. 7;
 - 2.3. która nie wykonuje obowiązków wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z innymi operatorami telekomunikacyjnymi, w szczególności nie dokonując płatności za świadczone usługi lub wykorzystując świadczone usługi do celów niezgodnych z prawem;
 - 2.4. która przy zawarciu Umowy posługuje się dokumentami zniszczonymi lub dokumentami, które budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności;
 - 2.5. która poda błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia Umowy;
 - 2.6. co do której istnieje negatywna ocena wiarygodności płatniczej, w szczególności wynikająca z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
- Warunki Oferty Promocyjnej oraz Szczegółowe Warunki Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej mogą określać dodatkowe wymagania, warunkujące zastosowanie w stosunku do Abonenta oferty promocyjnej lub świadczenie na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych charakteryzujących się określoną specyfiką.
- W przypadku zmiany adresu zameldowania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, nazwy lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym zarządzenie Operatora, a następnie w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych potwierdzić ten fakt w formie pisemnej, faksem, albo w formie elektronicznej, przy wykorzystaniu interfejsu (formularza) udostępnionego w tym celu na stronie internetowej www.era.pl. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta któregokolwiek z powyższych zobowiązań, Operator, po wysłaniu do Abonenta informacji SMS, e-mailem, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, może zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, po upływie 7 dni od dnia wysłania informacji przez Operatora, do czasu wykonania przez Abonenta tego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta na dotychczasowy adres uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta.

WARUNKI ZAWARCIA I WYKONYWANIA UMOWY

§ 9

- Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy:
 - 1.1. w przypadku Konsumenta – tożsamości i aktualnego, dokładnego miejsca zamieszkania, w szczególności poprzez przedstawienie dowodu osobistego – a w przypadku obywatela państwa obcego – paszportu wraz z kartą stałego pobytu; w przypadku działającego na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo powinno być wystawione w formie pisemnej z notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa;
 - 1.2. w przypadku pozostałych Osób – statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby (w szczególności poprzez przedstawienie odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, rejestru przedsiębiorców, fundacji, stowarzyszeń, innych odpisów z rejestrów sądowych, ewidencji lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone we wniosku o zawarcie Umowy) oraz po przedstawieniu zaświadczenia o nadaniu numeru NIP i zaświadczenia o nadaniu identyfikatora REGON; w przypadku gdy przedstawiciel Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy nie jest wpisany do rejestru, powinien on przedstawić ważne pełnomocnictwo podpisane przez tę Osobę lub osobę upoważnioną do reprezentowania tej Osoby zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru właściwego dla tej Osoby; przedstawiciele lub pełnomocnicy Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy zobowiązani są wylegitymować się dowodem osobistym lub paszportem.
- Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty te są zniszczone lub budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności, bądź jest to wymagane przez Warunki Oferty Promocyjnej.
- Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy określonych przez Operatora dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą Abonenta i możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora.
- Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy lub przez Abonenta Kaucji. Operator może żądać wpłacenia Kaucji od Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy lub od Abonenta w przypadkach, o których mowa w § 8 ust. 2 pkt 2.2 – 2.6, § 9 ust. 10, § 15 ust. 6 oraz w przypadku niespełnienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy warunków określonych w § 9 ust. 1, jak również w przypadku świadczenia na rzecz Abonenta usługi roamingu lub inicjowania połączeń międzynarodowych. Maksymalna wysokość Kaucji jest określona w Cenniku. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności Operatora i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieopreconowanym rachunku bankowym Operatora.
- Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję w terminie określonym przez Operatora.
- Operator ma prawo potrącić swoje wymagalne wierzytelności wobec Abonenta z kwoty Kaucji.
- Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę Kaucji z chwilą dokonania końcowego rozliczenia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 6.
- Operator ma prawo ograniczyć możliwości korzystania z usług o podwyższonej opłacie, z numerami rozpoznawczymi się od „80” jak również inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych krajów oraz połączeń do niektórych numerów międzynarodowych, w szczególności w sytuacji uzasadnionej wątpliwości odnośnie do wiarygodności płatniczej Abonenta. Operator może również uzależnić świadczenie tego rodzaju usług na rzecz Abonenta od wpłacenia kaucji. Abonent może uzyskać informacje telefoniczną o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Abonenta.
- Kwota Limitu Kredytowego na korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych jest określona w Cenniku lub w Warunkach Oferty Promocyjnej, o ile inna kwota limitu kredytowego nie została określona w Umowie.
- W przypadku przekroczenia Limitu Kredytowego, Operator po wysłaniu do Abonenta informacji SMS, e-mailem, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić Abonentowi możliwość inicjowania przez niego Usług Telekomunikacyjnych oraz możliwość korzystania z usługi roamingu, które wynikają z Umowy. Operator wznowi świadczenie tych usług po spełnieniu przez Abonenta wskazanego przez Operatora świadczenia w szczególności polegającego na złożeniu przez Abonenta Kaucji lub zapłaconiu przez Abonenta Faktury.
- Operator rozpoczyna świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w terminie określonym w Umowie.

OPLATY

§ 10

1. Abonent jest zobowiązany terminowo uiszczać opłaty za Usługi Telekomunikacyjne.
2. Operator pobiera opłaty w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.
3. Rodzaj i wysokość opłat za Usługi Telekomunikacyjne wraz ze szczegółowymi zasadami ich naliczania są określone w Cenniku.
4. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku, a także na stronie internetowej www.era.pl.
5. W przypadku, gdy Operator udostępnił Abonentowi korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do wystawienia faktury, a w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń Operator otrzymuje od operatora zagranicznego.
6. O ile w Umowie, Cenniku, Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi Telekomunikacyjnej nie postanowiono inaczej, Abonent jest płatny z góry za każdy Cykl Rozliczeniowy, z wyjątkiem pierwszego Abonamentu oraz przypadku, gdy w chwili wystawiania Faktury świadczenie wszelkich Usług Telekomunikacyjnych jest zawieszony. W tych przypadkach Abonament jest naliczany proporcjonalnie do czasu, w którym Operator pozostawał w gotowości do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i płatny z dołu.
7. W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług Telekomunikacyjnych w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, płatny z góry Abonament jest pomniejszony proporcjonalnie do czasu, w którym Operator pozostawał w gotowości do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
8. Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
9. Zwolnienia od opłat, o których mowa w ust. 6 nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zarazyliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
10. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności do zmiany cen Usług Telekomunikacyjnych, w trakcie trwania Umowy.
11. Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta, w sposób przewidziany w przepisach prawa, o zmianie Cennika oraz o uprawnieniach przysługujących Abonentowi w związku ze zmianą.

FAKTURY ZA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

§ 11

1. Wysokość opłat za Usługi Telekomunikacyjne świadczone w danym Cyklu Rozliczeniowym na rzecz Abonenta określona jest w Fakturze.
2. Operator zastrzega sobie prawo uwzględnienia w Fakturze opłat za Usługi Telekomunikacyjne wykonane na rzecz Abonenta, a niewyłączone, w szczególności z przyczyn technicznych, w Fakturach za poprzednie Cykle Rozliczeniowe.
3. Wraz z Fakturą za Usługi Telekomunikacyjne Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
4. Operator na żądanie Abonenta dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku (usługa rachunku szczegółowego). Szczegółowy wykaz Usług Telekomunikacyjnych zawiera informacje o zrealizowanych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
5. W przypadku zgądnia Abonenta dostarczenia szczegółowego wykazu Usług Telekomunikacyjnych wykonanych w Cyklach Rozliczeniowych poprzedzających Cykl Rozliczeniowy, w którym Abonent zgłosił żądanie, Operator dostarcza szczegółowy wykaz Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z żądaniem Abonenta, jednak za Cykle Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Cyklu Rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia.
6. Faktura i wykaz Usług Telekomunikacyjnych wysłane są listem zwykłym na adres do korespondencji wskazany w Umowie lub treść tych dokumentów udostępniana jest Abonentowi w inny sposób, zaakceptowany przez Abonenta.
7. W razie nieotrzymania Faktury w terminie 14 dni od rozpoczęcia Cyklu Rozliczeniowego następującego po Cyklu Rozliczeniowym, którego Faktura powinna dotyczyć, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora, jednak nie później niż w terminie 7 dni. Powyższe stosuje się odpowiednio do przypadku, w którym treść Faktury jest udostępniana Abonentowi w inny zaakceptowany przez niego sposób.

TERMIN PŁATNOŚCI

§ 12

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wynikających z Faktury, w terminie określonym w Fakturze. Termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia Faktury. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora, a w przypadku dokonania wpłaty w kasie wyznaczonego Punktu Sprzedaży – dzień dokonania wpłaty.
2. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą opłat wynikających z Faktury w całości lub w części, Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych. Operator może naliczyć odsetki, od kwoty pozostałej do zapłaty, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Faktury.
3. Odsetki będą wykazane w Fakturze lub innym, odrębnym dokumencie. Abonent jest zobowiązany zapłacić należne Operatorowi odsetki ustawowe bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia.
4. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie przekracza 7 dni, Operator, po wysłaniu do Abonenta informacji SMS, e-mailem, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić Abonentowi możliwość inicjowania przez niego Usług Telekomunikacyjnych oraz możliwość korzystania z usługi roamingu, które wynikają z Umowy lub Umów. W przypadku Konsumenta, uprawnienie to przysługuje Operatorowi w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych Świadczonej na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie przekracza 30 dni, Operator, po wysłaniu do Abonenta informacji SMS, e-mailem, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić świadczenie wszelkich Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową lub Umowami. W przypadku Konsumenta, uprawnienie to przysługuje Operatorowi w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych Świadczonej na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku zapłaty przez Abonenta jedynie części opłat objętych Fakturą, zawierającą opłaty wynikające z więcej niż jednej Umowy, przy równoczesnym niewskazaniu przez Abonenta, której Umowy lub Umów wpłata dotyczy, opóźnienie Abonenta będzie dotyczyło każdej Umowy.

OBOWIĄZKI OPERATORA

§ 13

1. Przy zawarciu Umowy Operator zobowiązany jest wydać Abonentowi Kartę SIM i przyznać mu Numer Telefonu, chyba że Umowa dotyczy Usług Telekomunikacyjnych Świadczonej bez wykorzystania Karty SIM.
2. Karta SIM stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z wykorzystaniem tej Karty SIM.
3. Numer Telefonu nadany Abonentowi może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta, w razie wykazania przez niego, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest dla Abonenta uciążliwe.
4. Numer Telefonu może być zmieniony także przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji Operatora. O terminie zmiany Numeru Telefonu Abonenta z przyczyn zależnych od Operatora, Operator powiadomi Abonenta co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Telefonu.
5. W razie dokonywania zmiany Numeru Telefonu na wniosek Abonenta, Abonent zobowiązany jest ponieść opłaty z tego tytułu wskazane w Cenniku.

OBOWIĄZKI ABONENTA

§ 14

1. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie ustnej, Abonent jest zobowiązany potwierdzić Operatorowi ten fakt na piśmie lub faksem w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego.
2. Abonent jest zobowiązany do wystąpienia do Operatora o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej, w terminie 7 dni od powiadomienia Operatora, o którym mowa w ust. 1.
3. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu Operatora o fakcie zagubienia lub kradzieży Karty SIM w sposób wskazany w ust. 1.

4. Za skutki wynikające z używania Karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie lub w Regulaminie, a powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub Erakodu lub innych danych, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
5. Abonent powinien używać w Sieci wyłącznie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.

ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 15

1. Umowa może być rozwiązana z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Cyklu Rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie. W tym okresie nadal są naliczane opłaty wynikające z Umowy. Wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej.
2. Warunki Oferty Promocyjnej mogą przewidywać inny okres wypowiedzenia niż wymieniony w ust. 1.
3. W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Umów, w szczególności w zakresie obowiązku ponoszenia przez Abonenta opłat, Operator może rozwiązać Umowę lub Umowy w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń lub usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie wyznaczonego Abonentowi w tym celu terminu. W przypadku Konsumenta, uprawnienie to przysługuje Operatorowi w odniesieniu do Umowy, której to naruszenie dotyczy.
4. W przypadku otwarcia likwidacji Abonenta lub wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, o powyższym fakcie powiadomić Operatora.
5. W przypadku otwarcia likwidacji Abonenta lub wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego, Operator może uzależnić dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od złożenia przez Abonenta Kaucji.
6. Niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w ust. 5, w przypadku otwarcia likwidacji Abonenta lub wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania egzekucyjnego, Operator może rozwiązać Umowę.
7. Operator ma prawo według własnego wyboru rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, bez odszkodowania, w przypadku gdy Abonent:
 - 7.1. wykorzystuje Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez Operatora w sposób naruszający prawo lub postanowienia Umowy lub Regulaminu;
 - 7.2. używa Karty SIM korzystając z kradzionej, nie homologowanej lub nie posiadającej certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, bądź używa telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, które wywołuje zakłócenia elektromagnetyczne;
 - 7.3. podejmując działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy Sieci, urządzeń podlegających do Sieci lub sieci Internet;
 - 7.4. kieruje do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą Karty SIM, sygnały pochodzące z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, bądź w inny sposób udostępnia usługi telekomunikacyjne innym podmiotom, w szczególności w celu uzyskania korzyści majątkowej;
 - 7.5. bez zgody Operatora wykorzystuje Kartę SIM w urządzeniu telekomunikacyjnym realizującym funkcję zakończenia sieci stałej lub działającym na podobnej zasadzie;
 - 7.6. generuje szkodliwy ruch w Sieci, to jest w szczególności ruch, który nie służy nawiązaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń.
8. W przypadku wykorzystania przez Abonenta Karty SIM z naruszeniem w ust. 7 pkt 7.4 lub 7.5, Operator ma nadto prawo żądać kary umownej w wysokości określonej w Umowie, albo, w przypadku braku takiego postanowienia, w wysokości stanowiącej równowartość sumy opłat za Usługi Telekomunikacyjne zrealizowane w ramach Umowy, określonych w trzech ostatnich Fakturach wystawionych przed rozwiązaniem Umowy. Powyższe zobowiązanie nie wyłącza zobowiązania Abonenta do zapłaty odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych, a także odszkodowania, o którym mowa w ust. 10.
9. W dniu, w którym Umowa została rozwiązana, Operator zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i uniemożliwia korzystanie przez Abonenta z Karty SIM.
10. W przypadku rozwiązania przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta Umowy przed ustalonym w niej terminem, Operatorowi przysługuje w stosunku do Abonenta roszczenie w wysokości określonej w Umowie lub w Warunkach Oferty Promocyjnej.
11. Postanowienia powyższe nie naruszają uprawnień do rozwiązania Umowy określonych w przepisach prawa.

WYGAŚNIĘCIE UMOWY

§ 16

1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1.1. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
 - 1.2. śmierci Abonenta;
 - 1.3. utraty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną;
 - 1.4. upływu okresu, na który została zawarta, z uwzględnieniem ust. 5;
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
3. W razie śmierci Abonenta, jego małżonkę, wstępną, zstępną, brat, siostra lub osoba wspólnie z nim zamieszkałą po uiszczeniu opłat za wykonane Usługi Telekomunikacyjne, może w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego. Operator zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą, spośród wskazanych powyżej, która wystąpi z takim wnioskiem i przedstawi Operatorowi Kartę SIM zmarłego Abonenta wraz z dowodem urzędowym, potwierdzającym fakt zgony, z zastrzeżeniem zasad opisanych w § 9 ust. 1 Regulaminu oraz dokument pozwalający na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania. W takiej sytuacji opłata za przyłączenie do Sieci nie zostanie naliczona. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym punkcie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie.
4. Po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Operatora oraz po uregulowaniu wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy, Abonent ma prawo dokonać przelewu (cesji) praw i obowiązków z Umowy na rzecz osoby trzeciej, z zastrzeżeniem zasad opisanych w § 9 ust. 1 Regulaminu. W takim przypadku osoba trzecia wstępująca w miejsce Abonenta zobowiązana będzie zapłacić na rzecz Operatora opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
5. W przypadku, gdy na 30 dni przed upływem okresu, na który została zawarta Umowa, Abonent nie zawiadomi Operatora w formie pisemnej, że nie zamierza w dalszym ciągu korzystać z Usług Telekomunikacyjnych świadczonej przez Operatora, wówczas Umowę zawartą na czas oznaczony uważa się za przedłużoną na czas nieoznaczony.

ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

SPOSÓB INFORMOWANIA O AKTUALNYM CENNIKU ORAZ O KOSZTACH USŁUG SERWISOWYCH

§ 17

1. Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
 - 1.1. udzielania Abonentom informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika,
 - 1.2. przyjmowania reklamacji,
 - 1.3. realizacji zleceń,
 - 1.4. udzielania Abonentom informacji odnośnie do Usług Telekomunikacyjnych, obsługi telefonów w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - 1.5. udzielania Abonentom informacji odnośnie do aktualnych promocji i innych ofert.
2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.
3. Obsługa Abonenta jest realizowana przez Operatora za pośrednictwem:
 - 3.1. Biura Obsługi Abonenta – całodobowo,
 - 3.2. Internetowego Biura Obsługi Abonenta oraz systemu TeleEra, poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta zmian na jego koncie abonenckim – całodobowo,
 - 3.3. Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Abonenta) oraz osób upoważnionych przez Operatora.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 18

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja może być złożona na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
5. Przepsu ust. 4 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - 6.1. imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
 - 6.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 6.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 6.4. przydzielony Abonentowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub – w przypadku Usług Telekomunikacyjnych Świadczonej w sieci stacjonarnej – adres miejsca zakończenia sieci;
 - 6.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
 - 6.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, jeżeli Abonent żąda ich wypłaty;
 - 6.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, o którym mowa w ust. 6 pkt 6.6;
 - 6.8. podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane lub od dnia dostarczenia Faktury. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 6 pkt 6.1-6.5, 6.7 lub 6.8, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
9. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 pkt 6.1-6.5, 6.7 lub 6.8, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wyzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 pkt 6.6, a prawo do odszkodowania lub innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
11. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Abonenta lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży.
12. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu wykonania usługi rachunku szczegółowego podlega zwrotowi.
13. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 14.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - 14.2. powołanie podstawy prawnej;
 - 14.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 14.4. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 14.5. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 14.6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 16;
 - 14.7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 15.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 15.2. zostać doręczona Abonentowi przesyłą poleconą.
16. Spory pomiędzy Abonentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Abonentem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

ROZDZIAŁ III

PRZEPIISY KOŃCOWE

§ 19

1. Regulamin obowiązuje od dnia 6 lipca 2009 r.
2. Regulamin nie znajduje zastosowania do Umów (w tym aneksów) zawartych przed dniem jego wejścia w życie.