

# REGULAMIN TELEKANALU ERA

Obowiązują od dnia 01 stycznia 2011 roku.

## §1 POSTANOWIENIE OGÓLNE

Niniejszy regulamin Telekanalu Era określa zakres i warunki świadczenia opisanych poniżej, w szczególności w § 3, usług przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-222... Al. Jerolimskie 181, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 29159, o kapitale zakładowym 471.000.000,00 złotych.

## §2 DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego regulaminu przyjęte zostały następujące definicje:

„**Abonent**” – osoba, która zawarła z Operatorem Umowę o Świadczenie Usług w formie pisemnej;

„**Aneks**” – oznacza aneks do Umowy o Świadczenie Usług, zawierany między Operatorem a Klientem; przez Aneks rozumie się także Załącznik do Aneksu dotyczący usług konwergentnych tj. Usług związanych z numer stacjonarnym i znakiem towarowym Era Domowa i Era Firmowa; przez Aneks nie rozumie się Aneksu Na 12 Miesięcy;

„**Aneks Na 12 Miesięcy**” – oznacza aneks do Umowy o Świadczenie Usług, zawierany podczas rozmowy telefonicznej między Operatorem a Klientem w Trybie Na Odległość, na okres 12 miesięcy;

„**Era, Era Mix, Tak Tak, blueconnect, Era Domowa, Era Firmowa, Era Linia Biznesowa, Era Linia Domowa, Era Linia Firmowa, Era Internet Stacjonarny**” – chronione prawem znaki towarowe Operatora odnoszące się do jego produktów, które można zamówić za pośrednictwem Telekanalu;

„**Hasło**” – ciąg znaków niezbędny do uwierzytelnienia, czyli jednoznacznej identyfikacji i weryfikacji tożsamości Klienta. Hasło musi składać się z co najmniej 8 znaków, w tym przynajmniej jednej cyfry;

„**Informacje**” – udostępniane przez Konsultantów za pośrednictwem Telekanalu informacje o Usługach i Towarach; Informacje nie stanowią oferty Operatora w rozumieniu kodeksu cywilnego;

„**Karta SIM**” – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest numer telefonu Abonenta w Sieci, kod PIN i kod PUK, umożliwiające korzystanie z Usług, wydawana Klientowi przez Operatora na podstawie Umowy o Świadczenie Usług lub umowy o świadczenie Usług zawartej w drodze czynności faktycznej w systemie rozliczeń pre-paid; Karta SIM pozostaje własnością Operatora do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia wskazanej umowy;

„**Klient**” – osoba fizyczna, osoba prawna albo inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową, korzystająca z Telekanalu na warunkach określonych w niniejszym regulaminie;

„**Konsultant**” – osoba przeprowadzająca rozmowę z Klientem korzystającym z usług dostępnych w Telekanale;

„**Konsument**” – Klient będący osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;

„**Kurier**” – osoba fizyczna doręczająca Klientowi przesyłkę nadaną przez Operatora zgodnie z Zamówieniem i umocowana do zawierania w imieniu Operatora wyłącznie Umów o Świadczenie Usług lub Aneksów;

„**Limit Zamówień**” – oznacza limit Zamówień określony dla Klienta, o którym mowa w § 5 niniejszego regulaminu;

„**Lokal Przedsiębiorstwa**” – każdy lokal, w którym Operator prowadzi działalność gospodarczą oraz każdy autoryzowany lokal sieci sprzedaży Operatora;

„**Operator**” – Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;

„**Regulamin**” – regulamin świadczenia Usług przez Operatora;

„**Sieć**” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, służąca do świadczenia Usług;

„**Strony**” – Klient i Operator

„**Telefon**” – aparat telefoniczny lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wraz z dodatkowymi akcesoriami, o ile zostały dołączone przez producenta; „**Telekanal**” lub „**Telekanal Era**” – telefoniczne centrum obsługi Klienta (dostępne pod numerami telefonu wskazanymi w §11 niniejszego regulaminu) umożliwiające Klientom skorzystanie z usług opisanych w niniejszym regulaminie, w szczególności w § 3;

„**Towar**” – Telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe, akcesoria telefoniczne, inne urządzenia związane z usługami telekomunikacyjnymi, zestaw startowy;

„**Tryb Na Odległość**” – tryb zawierania umowy między Klientem i Operatorem, bez jednoczesnej obecności Stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, po złożeniu przez Klienta za pośrednictwem Telekanalu Zamówienia zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym regulaminie, a w przypadku Aneksu Na 12 Miesięcy w trakcie rozmowy telefonicznej;

„**Tryb Poza Lokalem Przedsiębiorstwa**” – tryb zawarcia umowy między Klientem i Operatorem, przy jednoczesnej obecności Stron, po złożeniu przez Klienta za pośrednictwem Telekanalu Zamówienia, w miejscu wskazanym przez Klienta innym niż Lokal Przedsiębiorstwa, zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym regulaminie;

„**Umowa o Świadczenie Usług**” – umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy Usługi na rzecz Abonenta; przez Umowę o Świadczenie Usług rozumie się także Załącznik do takiej umowy dotyczący usług konwergentnych tj. Usług związanych z numer stacjonarnym i znakiem towarowym Era Domowa i Era Firmowa; „**Umowa Sprzedaży**” – oznacza umowę sprzedaży Towaru, zawieraną przez Operatora i Klienta;

„**Usługi**” – usługi telekomunikacyjne lub związane z nimi inne usługi świadczone przez Operatora;

„**Strony**” – oznacza łącznie Klienta i Operatora;

„**Zamówienie**” – wyrażenie przez Klienta, w trakcie rozmowy telefonicznej z Konsultantem, niewiążącego zainteresowania Usługami albo Usługami i Towarami, objętymi Informacjami; złożenie przez Klienta Zamówienia za pośrednictwem Telekanalu nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego i nie jest wiążące dla Klienta; potwierdzenie przez Operatora przyjęcia do realizacji Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług, Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar, Zamówienia dotyczącego Aneksu, Zamówienia Opcji Aneks + Towar, lub jego realizacja przez Operatora nie są wiążące dla Klienta; w przypadku Aneksu Na 12

Miesiący przez Zamówienie rozumie się zawarcie tego aneksu podczas rozmowy telefonicznej w Trybie Na Odległość; „**Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar**” – oznacza Zamówienie obejmujące łącznie Umowę o Świadczenie Usług oraz Umowę Sprzedaży; „**Zamówienie Opcji Aneks + Towar**” – oznacza Zamówienie obejmujące łącznie Aneks oraz Umowę Sprzedaży Towaru.

## §3 UPRAWNIENIA KLIENTÓW DOTYCZĄCE SKŁADANIA ZAMÓWIENIA ZA POŚREDNICTWEM TELEKANALU

3.1 Na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, Telekanal umożliwia w ramach udostępnianych w nim Informacji:

a) w przypadku Umowy o Świadczenie Usług – złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Umowy o Świadczenie Usług oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług poprzez:

(i) udostępnienie Klientowi jej projektu w Lokalu Przedsiębiorstwa (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostanie zawarta w zwykłym trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa), albo

(ii) zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i udostępnienie tam projektu Umowy o Świadczenie Usług (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa);

b) w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar:

(i) (a) złożenie niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Umowy o Świadczenie Usług oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia tej umowy poprzez udostępnienie Klientowi projektu Umowy o Świadczenie Usług w Lokalu Przedsiębiorstwa (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostanie zawarta w Lokalu Przedsiębiorstwa) oraz

(b) złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia dotyczącego Towaru, mającego na celu umożliwienie Operatorowi przygotowania prezentacji wskazanego w Zamówieniu Towaru w Lokalu Przedsiębiorstwa oraz ewentualnego zawarcia tam Umowy Sprzedaży (w tym przypadku, jeśli w związku z prezentacją dojdzie do zawarcia Umowy Sprzedaży, umowa ta zostanie zawarta w Lokalu Przedsiębiorstwa), albo

(ii) (a) złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Umowy o Świadczenie Usług oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług poprzez zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i udostępnienie tam projektu Umowy o Świadczenie Usług (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa) oraz

(b) złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia dotyczącego Towaru, mającego na celu umożliwienie Operatorowi okazanie wskazanego w Zamówieniu Towaru pod wskazanym przez Klienta adresem poza Lokalem Przedsiębiorstwa oraz ewentualnego zawarcia Umowy Sprzedaży (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy Sprzedaży, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Na Odległość);

c) w przypadku Aneksu – złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie projektu Aneksu oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Aneksu poprzez zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i udostępnienie tam projektu Aneksu (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Aneksu, Aneks zostanie zawarty w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa);

d) w przypadku Zamówienia Opcji Aneks + Towar – złożenie przez Klienta: (i) niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Aneksu oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Aneksu, poprzez zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i udostępnienie tam projektu Aneksu (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Aneksu, Aneks zostanie zawarty w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa);

(ii) niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Aneksu oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Aneksu, poprzez zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i udostępnienie tam projektu Aneksu (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Aneksu, Aneks zostanie zawarty w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa);

e) w przypadku Aneksu Na 12 Miesięcy – zawarcie Aneksu Na 12 Miesięcy w Trybie Na Odległość w trakcie rozmowy telefonicznej (w takim przypadku Aneks Na 12 Miesięcy – po jego zawarciu przez Strony – zostanie dostarczony Klientowi przez Operatora na adres wskazany przez Klienta);

3.2 Do złożenia Klientowi przez Operatora oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego dochodzi przy odbiorze przez Klienta przesyłki pod wskazanym przez Klienta adresem lub – w przypadku odbioru w Lokalu Przedsiębiorstwa – pod adresem tego lokalu, za wyjątkiem przypadku opisanego powyżej w § 3 pkt. 3.1 e), w którym Operator składa ofertę Klientowi podczas kontaktu telefonicznego.

3.3 W ramach dostępnych w Telekanale Informacji, Zamówienie dotyczące Umowy o Świadczenie Usług, mogą składać:

a) osoby fizyczne będące stroną umowy o pracę zawartą na czas nieokreślony – na podstawie nie starszego niż 1 miesiąc zaświadczenia o zatrudnieniu;

b) studenci – na podstawie ważnej legitymacji studenckiej;

c) emeryci bądź renciści – na podstawie ważnej legitymacji, przy czym Operator honoruje wyłącznie legitymacje wydane od roku 2006 e) i legitymacje tzw. resortowe (wydane przez MON, MSWiA), a także legitymacje byłych sędziów i prokuratorów;

d) osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą – na podstawie zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej oraz – innych dokumentów identyfikujących przedsiębiorcę będącego osobą fizyczną albo osobę umocowaną do zawierania umów w imieniu osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą;

e) przedsiębiorcy – na podstawie dokumentów rejestracyjnych oraz innych dokumentów identyfikujących przedsiębiorcę i osobę umocowaną do zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy (np. odpis z Krajowego Rejestru Sądowego).

3.4 Warunkiem realizacji Zamówienia złożonego przez Klienta jest podanie podczas rozmowy z Konsultantem prawdziwych danych oraz wyrażenie – w tej rozmowie lub w serwisie automatycznym – zgody na ich weryfikację. Operator zastrzega sobie prawo do

niezrealizowania Zamówienia dotyczącego Towaru w sytuacji, gdy Klient składając Zamówienie podał nieprawdziwe dane, w tym informacje dotyczące jego zdolności do czynności prawnych (np. zawyżył swój wiek lub podał błędny numer PESEL), weryfikacja zakończyła się negatywnie lub Klient przekroczył Limit Zamówień. Klient zostanie poinformowany telefonicznie o przyczynach odmowy przyjęcia Zamówienia przez Operatora.

3.5 W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, Klient powinien aktywować Kartę SIM wykonując połączenie z innego numeru telefonu (niż przydzielony w związku z tą umową) na numer: 22 413 3330 i podać w samoobsługowym systemie automatycznym numer telefonu, który chce aktywować. W przypadku podania poprawnego numeru zlecenie zostanie przyjęte do realizacji i Karta SIM będzie aktywowana w terminie do 24 godzin. Jeżeli Klient nie dokona samodzielnej aktywacji Karty SIM w ciągu 10 dni od daty otrzymania Karty SIM, zostanie ona aktywowana automatycznie.

3.6 Zamówienia za pośrednictwem Telekanalu mogą składać jedynie osoby pełnoletnie.

## §4 DANE KLIENTA. DANE OSOBOWE

4.1 Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie transakcje, które zostały wykonane z wykorzystaniem danych niezbędnych do jego uwierzytelnienia w Telekanale.

4.2 Klient oświadcza, że wszelkie podane przez niego dane są zgodne z prawdą oraz przyjmuje do wiadomości, że Operator nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości.

4.3 Administratorem zbioru danych osobowych Klientów jest Operator.

4.4 Każdemu Konsumentowi przysługuje prawo dostępu do jego danych osobowych zawartych w zbiorach danych Operatora oraz ich poprawiania.

4.5 Przekazanie danych przez Klienta Operatorowi jest dobrowolne, jednakże ich nieprzekazanie uniemożliwia skorzystanie z usług dostępnych w Telekanale.

## §5 LIMITY ZAMÓWIENI

5.1 W odniesieniu do Umowy o Świadczenie Usług Klientów obowiązują następujące Limity Zamówień:

a) dla Klientów, którzy nie ukończyli 24 roku życia – 1 promocyjna Umowa o Świadczenie Usług związana z jednym z następujących znaków towarowych Era, Era Mix, blueconnect, Era Domowa, Era Firmowa;

b) dla Klientów, którzy ukończyli 24 lata – 2 promocyjne Umowy o Świadczenie Usług związane z jednym z następujących znaków towarowych Era, Era Mix, blueconnect, Era Domowa, Era Firmowa.

5.2 Dostępny Limit Zamówień sprawdzany jest podczas weryfikacji Klienta. Operator zachowuje prawo odmowy przyjęcia Zamówienia dotyczącego promocyjnej Umowy o Świadczenie Usług złożonego przez Klienta za pośrednictwem Telekanalu w przypadku wyczerpania Limitu Zamówień. Limit Zamówień uwzględnia promocyjną Umowę o Świadczenie Usług zawartą przez Klienta w sieci sprzedaży Era oraz Zamówienia dotyczące promocyjnych Umów o Świadczenie Usług, co do których wszczęta została procedura weryfikacji.

5.3 Limity Zamówień odnawiane są co 5 miesięcy od dnia aktywacji, pod warunkiem terminowego regulowania należności wynikających z Umowy o Świadczenie Usług, przy czym w przypadku oferty „blueconnect z notebookiem” wskazane odnowienie następuje po upływie okresu, na który wskazana umowa została zawarta (odpowiednio - 12, 24 lub 36 miesięcy).

5.4 Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że Limity Zamówień, o których mowa w niniejszym §5, nie dotyczą Zamówień dotyczących Aneksów, Aneksów Na 12 Miesięcy oraz Zamówień Opcji Aneks + Towar.

## §6 SKŁADANIE ZAMÓWIENIA

6.1 Przez złożenie Zamówienia rozumie się wykonanie przez Klienta wszystkich poniższych czynności:

a) wybranie przez Klienta jednej z następujących opcji: (i) Zamówienie Umowy o Świadczenie Usług, albo (ii) Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar, albo (iii) Zamówienie Aneksu, albo (iv) Zamówienie Aneksu Na 12 Miesięcy, albo (v) Zamówienie Opcji Aneks + Towar;

b) akceptacja postanowień niniejszego regulaminu przedstawionych przez Konsultanta;

c) wybranie promocji (jeśli dotyczy);

d) podanie zgodnych z prawdą danych;

e) potwierdzenie zgody na weryfikację danych podanych w trakcie rozmowy z Konsultantem (Klient potwierdza taką zgodę w rozmowie z Konsultantem albo przez wybranie odpowiedniej opcji w serwisie automatycznym), a w przypadku Zamówień dotyczących Aneksu i Aneksu Na 12 Miesięcy – zidentyfikowanie rozmowy (imię, nazwisko / nazwa firmy, hasło abonentkie i/lub inne dane identyfikacyjne);

f) wybranie opcji zgodnie z § 3 pkt. 3.1 w zależności od woli Klienta;

g) kończąca akceptacja Zamówienia;

h) w przypadku Klienta niebędącego Konsumentem – dodatkowo przesłanie pocztą elektroniczną lub faksem, w ciągu 72 godzin od złożenia Zamówienia, dokumentów niezbędnych do realizacji Zamówienia, zgodnie z instrukcjami, o których Klient zostanie powiadomiony telefonicznie.

6.2 W trakcie rozmowy z Konsultantem Klient wyraża:

a) zgodę na udostępnienie przez Operatora danych Klienta podmiotom: Polkomtel S.A. (operator sieci Plus), Polska Telefonia Komórkowa – Centertel Sp. z o.o. (operator sieci Orange), Cyfrowy Polsat S.A. (operator sieci Cyfrowy Polsat) oraz P4 Sp. z o.o. (operatora sieci Play) w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych wobec wspomnianych operatorów lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość;

b) zgodę na udostępnienie Operatorowi przez Polkomtel S.A. (operatora sieci Plus GSM), Polską Telefonię Komórkową – Centertel Sp. z o.o. (operatora sieci Orange), Cyfrowy Polsat S.A. (operatora sieci Cyfrowy Polsat) oraz P4 Sp. z o.o. (operatora sieci Play) Informacji, o których mowa powyżej w lit. a).

Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że postanowienie niniejszego pkt. 6.2 nie dotyczy Zamówienia Aneksu, Aneksu na 12 Miesięcy oraz Zamówienia Opcji Aneks + Towar.

6.3 W przypadku Zamówień składanych pod numerami telefonów wskazanych w § 11.1 lit. b) naliczana jest opłata za przesyłkę

## 87 ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG / ANEKSU. ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY

7.1W przypadku wyboru przez Klienta opcji realizacji Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług w Lokalu Przedsiębiorstwa, w razie podjęcia przez Klienta decyzji o zawarciu Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostaje zawarta w zwykłym trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa z chwilą jej podpisania przez Stronę. Przed zawarciem Umowy o Świadczenie Usług umówiła się Klientowi zapoznanie się z tą umową. Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług Klientowi przysługują prawo zmiany albo rezygnacji ze złożonego Zamówienia.

7.2W przypadku wyboru przez Klienta opcji realizacji Zamówienia Opcji Umowa + Towar w Lokalu Przedsiębiorstwa, w razie podjęcia przez Klienta decyzji o zawarciu wskazanych umów, zostaną one zawarte w zwykłym trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa z chwilą podpisania przez Stronę Umowy o Świadczenie Usług. Przed zawarciem obu umów umówiła się Klientowi zapoznanie się z Umową o Świadczenie Usług oraz udostępnia się Klientowi możliwość prezentacji Towaru. Po złożeniu kompletnych podpisów pod Umową o Świadczenie Usług jeden egzemplarz Umowy o Świadczenie Usług trafia w posiadanie Klienta, zaś drugi - konsultanta sieci sprzedaży Operatora. Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług Klientowi przysługują prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że w związku z realizacją Zamówienia Opcji Umowa + Towar w Lokalu Przedsiębiorstwa, nie ma możliwości zawarcia tylko jednej z tych umów.

7.3 W przypadku wyboru przez Klienta opcji realizacji Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu poza Lokalem Przedsiębiorstwa, zawarcie Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu następuje pod adresem wskazanym przez Klienta w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, z chwilą podpisania przez Stronę Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu. Po złożeniu kompletnych podpisów pod Umową o Świadczenie Usług/Aneksu jeden egzemplarz Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu Klient pozostawia dla siebie, zaś drugi egzemplarz przekazuje przedstawicielowi Operatora (Kurierowi). Przed zawarciem z Konsumentem Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa przedstawiciel Operatora (Kurier) ma obowiązek przedstawić Konsumentowi dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej przez Operatora, dokument tożsamości przedstawiciela Operatora i dokument potwierdzający ucomowienie tego przedstawiciela (Kuriera) do reprezentowania Operatora w zakresie zawierania wskazanej umowy oraz wręczyć Konsumentowi pisemną informację o prawie odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu wraz ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu (zgodnie z art. 1 ust. 1 i art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 roku, Nr 22, poz. 271, z późn. zm.)). Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że w przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługują uprawnienie do odstąpienia od tej umowy w terminie 10 dni, a Operator nie jest zobowiązany do dokonania czynności wskazanych w poprzednim zdaniu. Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu Klientowi przysługują prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia.

7.4 W przypadku wyboru przez Klienta realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar poza Lokalem Przedsiębiorstwa, zawarcie Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu następuje pod adresem wskazanym przez Klienta w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, z chwilą podpisania przez Stronę Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu, zaś zawarcie Umowy Sprzedaży następuje wówczas w Trybie Na Odległość w tym samym momencie. Kurier we wskazanych wariantach reprezentuje Operatora przy zawarciu Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i nie reprezentuje go przy zawarciu Umowy Sprzedaży. Po złożeniu kompletnych podpisów pod Umową o Świadczenie Usług/Aneksu jeden egzemplarz Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu Klient pozostawia dla siebie, zaś drugi egzemplarz przekazuje przedstawicielowi Operatora (Kurierowi). Przed zawarciem z Konsumentem Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa przedstawiciel Operatora (Kurier) ma obowiązek przedstawić Konsumentowi dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej przez Operatora, dokument tożsamości przedstawiciela Operatora i dokument potwierdzający ucomowienie tego przedstawiciela (Kuriera) do reprezentowania Operatora w zakresie zawierania wskazanej umowy oraz wręczyć Konsumentowi pisemną informację o prawie odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu wraz ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu (zgodnie z art. 1 ust. 1 i art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 roku, Nr 22, poz. 271, z późn. zm.)). Przed zawarciem obu wskazanych umów Klient akceptuje zawartość przesyłki. Konsument ma prawo odstąpić od Umowy Sprzedaży w terminie 10 dni od dnia zawarcia tej umowy (zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny). Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu Klientowi przysługują prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia. W odniesieniu do realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar poza Lokalem Przedsiębiorstwa precyzuje się, że:

7.4.1. nie ma możliwości zawarcia tylko jednej z danej pary umów,  
7.4.2. przed zawarciem wskazanych obu umów, umówiła się Klientowi zapoznanie się z Umową o Świadczenie Usług/Aneksu i udostępnia się Klientowi możliwość okazania Towaru,  
7.4.3. przysługujące Konsumentowi prawa do odstąpienia od umów mogą być wykonane przez niego tylko łącznie,  
7.4.4. Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługują wskazane powyżej uprawnienia do odstąpienia od umów.

7.5 W przypadku Aneksu na 12 Miesięcy do jego zawarcia dochodzi w Trybie Na Odległość w trakcie rozmowy telefonicznej pomiędzy klientem a Konsultantem. Aneks ten jest dostarczany Klientowi na adres przez niego wskazany. Klient ma prawo odstąpić od wskazanego aneksu w terminie 10 dni od dnia dostarczenia dokumentu.

7.6 W każdym przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży zakupiony Telefon zostanie wydany Klientowi wraz z fakturą, dokumentem gwarancyjnym i pisemną informacją o sprzecznej/instrukcją obsługi.

## 88 REALIZACJA ZAMÓWIENIA

8.1 W celu realizacji Zamówienia, Klient zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami i informacjami przekazywanymi przez Konsultanta. Klient ma obowiązek przygotować wszystkie dokumenty wskazane przez Konsultanta w trakcie rozmowy telefonicznej. Dokumenty te są różne w zależności od profilu Klienta oraz stażu Klienta w sieci Era.

8.2 W przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia z powodu niedostępności przedmiotu Zamówienia, Operator będzie czynił starania, aby bez zbędnej zwłoki poinformować o tym fakcie Klienta w ciągu 14 dni roboczych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie informacji o opóźnieniu lub niemożności realizacji Zamówienia, jeżeli próby skontaktowania się z Klientem zakończyły się niepowodzeniem.

8.3 W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu (dotyczy także zawarcia takiej umowy/aneksu po zrealizowaniu Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar) w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa zastosowanie znajdują następujące postanowienia:

8.3.1. W każdym przypadku dostępnego przedmiotu Zamówienia dostawa/próba dostawy przesyłki pod wskazany przez Klienta prywatny adres poza Lokalem Przedsiębiorstwa zostanie dokonana przez Kuriera w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia. W odniesieniu do Zamówień realizowanych w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, Operator zobowiązany jest do 3 prób realizacji dostarczenia przesyłki, przy czym pierwsza próba będzie mieć miejsce w terminie 3 dni roboczych od dnia pobrania przez Kuriera przesyłki z magazynu Operatora, druga - w kolejnym dniu roboczym, trzecia zaś nastąpi pod warunkiem ustalenia przez Kuriera i Klienta terminu doręczenia, który nie może wypadnąć później niż 10 dni licząc od dnia wskazanego pobrania (w dniu tym Klient otrzymuje komunikat sms numerze 10 ten fak). W przypadku Klientów posiadających numer REGON wskazany termin liczony jest od momentu przesłania czytelnych kopii kompletnych dokumentów wymaganych do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub innych umów. Przesyłki dostarczane są od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

8.3.2. W obecności Kuriera Klient jest zobowiązany sprawdzić kompletność przesyłki i zgodność z Zamówieniem, zapoznać się z Umową o Świadczenie Usług lub Aneksu oraz innymi dokumentami zawartymi w przesyłce.

8.3.3. Przy dostarczeniu elementów związanych z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług (w tym Karty SIM), Kurier weryfikuje tożsamość Klienta względem danych wskazanych w Zamówieniu na podstawie dowodu osobistego oraz odbiera i weryfikuje kserokopie innych dokumentów wymaganych od Klienta w celu realizacji Zamówienia. W każdym przypadku okazanie dowodu osobistego jest niezbędnym warunkiem realizacji Zamówienia.

8.3.4. Klient jest zobowiązany przygotować na okoliczność wizyty Kuriera wymagane dokumenty. Jeśli Klient zdecydował się zawrzeć Umowę o Świadczenie Usług a równocześnie nie przysługują wymaganych dokumentów (zgodnie z komunikatem przekazanym mu przez Konsultanta podczas rozmowy), Kurier ma prawo odmówić pozostawienia Klientowi przesyłki określonej w Zamówieniu. W takim przypadku Klient może umówić się z Kurierem na ponowną wizytę, na okoliczność, której Klient przygotowuje wymagane dokumenty, co pozwoli na zawarcie Umowy Sprzedaży i wydanie Towaru Klientowi. Operator zobowiązany jest do 3 prób dostarczenia przesyłki, zgodnie z postanowieniem pkt. 8.3.1 powyżej.

8.4W przypadku wybrania opcji realizacji Zamówienia w Lokalu Przedsiębiorstwa zastosowanie mają następujące postanowienia:

8.4.1.Operator informuje Klienta o możliwości zawarcia w Lokalu Przedsiębiorstwa Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży (w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar), zgodnie ze złożonym Zamówieniem, poprzez wysłanie wiadomości na wskazany przez Klienta w Zamówieniu adres e-mail lub telefonicznie. Klient, zainteresowany zawarciem zamówieniowej umowy/umów w Lokalu Przedsiębiorstwa, zobowiązany jest przygotować dokumenty wskazane przez Konsultanta w trakcie rozmowy telefonicznej i przynieść je ze sobą do Lokalu Przedsiębiorstwa. Jeżeli w ciągu 4 dni od dnia przekazania wspomnianej wyżej wiadomości Klient nie stawi się w Lokalu Przedsiębiorstwa, Operator wysyła ponownie wiadomość na adres e-mail Klienta lub telefonicznie, informując Klienta o tym, że jeżeli Klient nie stawi się w Lokalu Przedsiębiorstwa w terminie 3 dni od dnia powtórnego powiadomienia, Zamówienie zostanie anulowane. Jeżeli w ciągu 3 dni od dnia powtórnego powiadomienia Klient nie stawi się w Lokalu Przedsiębiorstwa Zamówienie zostaje anulowane.

8.4.2. Pracownik sieci sprzedaży Operatora (w Lokalu Przedsiębiorstwa) ma prawo odmówić zawarcia Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży, jeżeli Klient nie przedstawi dokumentów zgodnych z informacjami przekazanymi Klientowi podczas składania Zamówienia. W takim przypadku w celu zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży na warunkach zgodnych z Zamówieniem Klient powinien zgłosić się w Lokalu Przedsiębiorstwa z kompletem wymaganych dokumentów w terminie 7 dni od daty pierwszej wizyty w Lokalu Przedsiębiorstwa w tej sprawie.

8.4.3. Przy zawarciu Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży w Lokalu Przedsiębiorstwa, pracownik sieci sprzedaży Operatora weryfikuje tożsamość Klienta względem danych wskazanych w Zamówieniu na podstawie dowodu osobistego oraz odbiera lub kseruje dokumenty wymagane od Klienta. Okazanie dowodu osobistego jest niezbędnym warunkiem realizacji Zamówienia.

8.4.4. Przed zawarciem Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży, umówiła się Klientowi zapoznanie się z treścią Umowy o Świadczenie Usług albo z treścią Umowy o Świadczenie Usług i prezentację zamówionego Towaru;

8.4.5. Klientowi przysługują prawo zmiany albo rezygnacji ze złożonego Zamówienia do momentu zawarcia wskazanej/ych powyżej umowy/ów.

8.5W przypadku, gdy w dokumentach potwierdzających tożsamość występują dane, które nie są wymagane do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy Sprzedaży należy je zaoszczędzić. Dotyczy to takich danych, jak nieaktualne adresy zamieszkania oraz informacje dotyczące osób innych niż posiadacz dokumentu.

8.6Zamówienie nie będzie zrealizowane w przypadku:

- zalegania przez Klienta z płatnościami za usługi telekomunikacyjne u Operatora lub innych operatorów telefonii komórkowej,
- podania przez Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych teleadresowych przy składaniu Zamówienia;
- niedostarczenia do Operatora niezbędnych dokumentów do realizacji Zamówienia;
- dwukrotnego braku kontaktu z Klientem pod podanym w zamówieniu numerem telefonu lub adresem e-mail;
- braku możliwości odebrania przez Kuriera albo konsultanta w Lokalu Przedsiębiorstwa (w zależności od wybranego przez Klienta trybu) wymaganych czytelnych dokumentów;

f) nieprawidłowego złożenia Zamówienia przez Klienta;  
g) powstanie po stronie Operatora uzasadnione podejrzenie fraudu związanego z Zamówieniem, przy czym przez fraud należy rozumieć każde działanie Klienta niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem lub nadużycie uprawnień z niego wynikających, a w szczególności użycie cudzych danych identyfikujących lub podszywanie się pod inną osobę.

8.7Operator ma prawo anulować Zamówienie Klienta z powodu braków Towaru w magazynie lub innego rodzaju niedostępności przedmiotu Zamówienia. O anulowaniu Zamówienia Klient zostanie poinformowany telefonicznie.

8.8W przypadku niedostępności przedmiotu zamówienia (w szczególności w przypadku wygaśnięcia danej promocji lub cennika podczas procesu weryfikacji oraz realizacji Zamówienia), Operator zobowiązuje się do poinformowania o tym Klienta i złożenia Klientowi propozycji o jak najbardziej zbliżonych parametrach, na co najmniej równych lub atrakcyjniejszych warunkach.

8.9Niniejszy regulamin wraz z Regulaminem (w przypadku zawierania Umowy o Świadczenie Usług) i innymi dokumentami będzie dostarczony w wersji papierowej przy dostawie / odbiorze przesyłki.

## 89 PRAWO KONSUMENTA DO Odstąpienia od Umowy

9.1W przypadku zawarcia przez Konsumenta Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, Konsument ma prawo odstąpić odpowiednio od Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 10 dni od dnia zawarcia odpowiednio Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu.

9.2W przypadku zawarcia Aneksu Na 12 Miesięcy w Trybie Na Odległość, Konsument ma prawo odstąpić od Aneksu Na 12 Miesięcy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie dziesięciu 10 dni licząc od dnia dostarczenia Klientowi dokumentu tego aneksu.

9.3W przypadku, gdy Konsument zawarł łącznie dwie umowy w związku ze skorzystaniem z Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar, zawyższy na fakt, że umowy te są ze sobą funkcjonalnie powiązane, w szczególności poprzez przyznanie Klientowi ulgi uwzględnionej w cenie Towaru, prawo odstąpienia przysługuje Konsumentowi wyłącznie w odniesieniu do obu tych umów łącznie. Konsument ma prawo do odstąpienia od obu umów łącznie składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 10 dni od dnia złożenia podpisów pod Umową o Świadczenie Usług / Aneksu.

9.4W przypadku skorzystania przez Konsumenta ze wskazanych powyżej praw do odstąpienia od umowy, Strony zobowiązane są do zwrotu tego, co sobie wzajemnie świadczyły w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Operatorowi będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze, w przypadku zawarcia przez Konsumenta przedmiotu Umowy Sprzedaży w stanie zmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.

9.5. Do zachowania 10 - dniowych terminów, o których mowa powyżej, wystarczy wysłanie przez Konsumenta pisemnego oświadczenia przed upływem tego terminu.

9.6. Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że uprawnienia składane powyżej w niniejszym paragrafie nie przysługują Klientom niebędącym Konsumentami.

## 90 ZWROTY W PRZYPADKU Odstąpienia od Umowy. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ, GWARANCJA.

10.1W przypadku skorzystania przez Klienta z prawa do odstąpienia, o którym mowa w § 9 powyżej, zawartość przesyłek (kaszorazowo wraz z dokumentami) należy przesyłać:

a) w przypadku przesyłki zawierającej Towar i dokumenty - na adres: Magazyn Centralny PTC; 05-850 Orlaszew; ul. Poznańska 251, "Zespół zwrotów" albo

b) w przypadku przesyłki zawierającej same dokumenty (bez Towaru) - na adres: PTC Sp. z o.o., 02-222 Warszawa; Al. Jerozolimskie 181; "Sekcja Korespondencji".

10.2Klient ma obowiązek dołożyć należytej staranności w zakresie zabezpieczenia zwracanej rzeczy przed urazami mechanicznymi w transporcie poprzez stosowne jej opakowanie. Opakowanie rzeczy w sposób identyczny jak w przypadku przesyłki otrzymanej czyni zgodność wymaganiu wskazanemu w zdaniu poprzednim. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że koszt przesyłki związanej ze zwrotem, o którym mowa powyżej, ponosi Klient.

10.3Operator odpowiada wobec Klienta za niezgodność z umową Towaru zakupionego przez Konsumenta, w zakresie określonym ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz z zmianą Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U.02.141.1176 z późn. zm.).

10.4W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji kupujący powinien udać się z zakupionym produktem do autoryzowanego punktu serwisowego gwaranta. Adresy autoryzowanych punktów serwisowych gwaranta zamieszczone są w karcie gwarancyjnej zakupionego produktu lub dostępne są za pośrednictwem infolinii. Numer infolinii umieszczony jest na karcie gwarancyjnej zakupionego produktu.

## 91 DANE TELEFONICZNE TELEKANALU

11.1Telefoniczna obsługa Klientów i potencjalnych Klientów Operatora za pośrednictwem Telekanalu jest realizowana 7 dni w tygodniu, pod następującymi numerami telefonów:

- 0 801 202 602 oraz 22 413 33 10 - infolinia handlowa dostępna w godzinach 8:00-22:00; wskazane numery udostępnione są potencjalnym Klientom Operatora w odniesieniu do składania następujących Zamówień: Zamówienia Umowy o Świadczenie Usług oraz Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar; Zamówienia składane pod wskazanymi numerami mogą być realizowane - w zależności od woli Klienta - zarówno w Lokalu Przedsiębiorstwa jak i pod adresem wskazanym przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa;
- 602 900 000 - całodobowe Biuro Obsługi Abonenta (BOA); wskazany numer dostępny jest dla potencjalnych Klientów w odniesieniu do składania następujących Zamówień: Zamówienia Aneksów, Zamówienia Aneksów na 12 Miesięcy, Zamówienia Opcji Aneks + Towar, Zamówienia Umowy o Świadczenie Usług i Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar; zamówienia składane pod wskazanymi numerami mogą być realizowane wyłącznie pod adresem wskazanym przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa.

11.2. Opłata za połączenie ze wskazanym numerem jest zgodna z cennikiem przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Klient łącząc się z tym numerem.

#### §12 FAKTURY

12.1. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży, faktura za Towar zostanie dostarczona wraz z Towarem przy wydawaniu towaru pod adresem wskazanym przez Klienta w Zamówieniu.

12.2. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, ich wykazy a także faktury za nie (jeśli wskazana umowa przewiduje wystawianie takich faktur) będą przysyłane na adres korespondencyjny Klienta wskazany przez niego w związku z tą umową, chyba że Klient będący Konsumentem zadeklaruje wolę otrzymywania tych dokumentów w formie elektronicznej na warunkach „Regulaminu przesyłania faktur w formie elektronicznej”, stanowiącego załącznik do niniejszego regulaminu.

#### §13 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

13.1. Klient ma prawo do złożenia Operatorowi reklamacji dotyczącej usług uregulowanych niniejszym regulaminem w terminie 30 dni od zdarzenia powodującego reklamację.

13.2. Wskazane powyżej reklamacje można składać telefonicznie u Konsultanta Telekanalu pod numerem telefonu 602 900 000, pisemnie na adres: Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. Sekcja Reklamacji, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa oraz ustnie do protokołu. Wskazane reklamacje można składać także poprzez [www.era.pl](http://www.era.pl) (i zakładki „Kontakt” -> „Kontakt mailowy do Biura Obsługi Klienta”) albo poprzez [www.iboa.pl](http://www.iboa.pl).

13.3. Wskazane powyżej reklamacje będą rozpatrzone przez Operatora w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji.

13.4. Odpowiedzi na wskazane powyżej reklamacje będą udzielane pisemnie (jeśli reklamacja była wniesiona pisemnie lub ustnie do protokołu), na adres e-mail lub telefonicznie w zależności od tego w jaki sposób została ona złożona. Odpowiedzi pisemne będą wysyłane na adres korespondencyjny zadeklarowany przez Klienta podczas rozmowy z Konsultantem.

13.5. Decyzje Operatora rozstrzygające wskazane powyżej reklamacje są ostateczne i kończą postępowanie reklamacyjne.

13.6. Reklamacje dotyczące świadczenia Usług będą rozpatrywane w trybie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 roku w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać

reklamacja usługi telekomunikacyjnej. Szczegółowe postanowienia dotyczące trybu składania reklamacji dotyczących świadczenia Usług znajdują się w regulaminie świadczenia Usług dostarczanych Klientowi przez Operatora.

13.7. Reklamacje z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową Konsument może wnieść w terminie 2 lat od dnia zawarcia umowy sprzedaży w każdym Salonie lub Sklepie Firmowym Operatora.

13.8. Reklamacje dotyczące towaru na podstawie gwarancji Konsument może wnieść do gwaranta w terminie trybie i miejscu przewidzianym w dokumencie gwarancyjnym.

#### §14 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które Operator nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie zobowiązania zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.

#### Regulamin przesyłania faktury w formie elektronicznej

świadczonego przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 02-222, Al. Jerozolimskie 181, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 29159, o kapitale zakładowym 471.000.000,00 złotych, NIP 526-10-40-567, zwaną dalej „Operatorem” Obowiązuje od 01.01.2011

Z opisanych poniżej usług mogą korzystać będący konsumentami abonenci Operatora, którzy są stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w tym także przedłużonej aneksem) przewidującej wystawianie faktur za usługi telekomunikacyjne (dalej „Klient”).

#### I. Usługa „F@ktura”

1. Operator udostępni Klientowi do wglądu i/lub pobrania faktury za usługi telekomunikacyjne w formie elektronicznej poprzez serwis iBOA dostępny przez [www.era.pl](http://www.era.pl) (zakładka „Zarządzaj kontem”) lub przez [www.iboa.pl](http://www.iboa.pl). Faktury w formie elektronicznej dostępne są w serwisie iBOA na Koncie, dla którego są one wystawiane.

2. Wraz z fakturami w formie elektronicznej Operator udostępni Klientowi w takim samym zakresie i formie wykazy wykonanych usług telekomunikacyjnych (rozliczenie konta i poszczególnych numerów telefonów) oraz rachunki szczegółowe - z ostatnich 12 cykli rozliczeniowych. Wskazane faktury, wykazy i rachunki szczegółowe udostępniane są w pliku PDF.

3. W celu skorzystania z usługi F@ktura Klient powinien:

3.1 włączyć usługę F@ktura w iBOA, lub

3.2 zgłosić telefonicznie stosowną dyspozycję konsultantowi Biura Obsługi Abonenta pod numerem 602900 (opłata zgodna z cennikiem), lub

3.3 zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych (lub aneks) po złożeniu zamówienia poprzez serwis iBOA lub na [www.sklep.era.pl](http://www.sklep.era.pl), lub

3.4 złożyć dyspozycję w innym miejscu w formie pisemnej lub elektronicznej udostępnionej przez PTC,

4. Aby zrezygnować z usługi F@ktura lub zmodyfikować jej zakres, Klient może zadysponować zmianą w serwisie iBOA lub telefonicznie konsultantowi Biura Obsługi Abonenta pod numerem 602900 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem). Dyspozycja taka jest bezpłatna.

5. Aktywacja usługi F@ktura oznacza automatyczną aktywację opcji otrzymywania komunikatu „SMS Finansowy”. Klient w ciągu 48 godzin od wystawienia faktury będzie każdorazowo otrzymywał komunikat SMS z informacją o udostępnieniu faktury w formie elektronicznej w iBOA wraz z kluczowymi informacjami o fakturze (numer faktury, termin płatności i kwota). Otrzymany SMS będzie potwierdzeniem, że bieżąca faktura i inne dokumenty, o których mowa w pkt. 2 są już dostępne w serwisie iBOA. Klient ma możliwość bezpłatnego wyłączenia otrzymywania komunikatu „SMS Finansowy” w serwisie iBOA lub poprzez złożenie dyspozycji u konsultanta Biura Obsługi Abonenta pod numerem 602900 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem).

#### II. Usługa „F@ktura na e-mail” (dalej „FNE”)

1. Klient, który korzysta z usługi F@ktura, ma możliwość aktywacji bezpłatnej usługi FNE. Usługa ta polega na comiesięcznym wysyłaniu przez Operatora na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej, wiadomości zawierającej fakturę za usługi telekomunikacyjne i wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych - w postaci załącznika zapisanego w formacie PDF. Wiadomość wysyłana jest z adresu [twoja\\_f@ktura.era.pl](mailto:twoja_f@ktura.era.pl) oznaczonego w poczcie elektronicznej odbiorcy jako „Era-Rozliczenie”. Wiadomość wysyłana jest automatycznie i korespondencja zwrotna nie jest obsługiwana pod wskazanym adresem elektronicznym.

2. Do świadczenia usługi FNE wykorzystywany jest adres e-mail podany w danych Klienta jako adres kontaktowy.

3. Faktura w formie elektronicznej wysyłana na adres e-mail jest dokumentem elektronicznym o takiej samej treści, jak ten, który Operator równolegle udostępni w serwisie iBOA. Załącznik do wiadomości nie zawiera rachunku szczegółowego. Klient może obejrzeć i / lub bezpłatnie pobrać rachunek szczegółowy po zalogowaniu się do serwisu iBOA. Wiadomość wysyłana na adres e-mail w ramach usługi FNE zawiera link do serwisu iBOA oraz podsumowanie informacji o fakturze znajdującej się w załączniku PDF.

4. Ze względu na niezależne uwarunkowania technologii internetowej oraz specyficzne ustawienia programu pocztowego Klienta Operator nie gwarantuje dostarczenia wiadomości w ramach usługi FNE. Operator dołoży wszelkich starań, aby wiadomość dostarczył prawidłowo na wskazany adres e-mail w ciągu maksymalnie 48 godzin od zakończenia miesięcznego cyklu rozliczeniowego.

5. Klient ponosi odpowiedzialność za aktualność wskazanego Operatorowi adresu e-mail przez cały okres korzystania z usługi FNE oraz za ryzyko dostarczenia wiadomości e-mail osobie trzeciej z powodu podania Operatorowi niepoprawnego adresu e-mail.

6. Aktywacja i dezaktywacja usługi FNE oraz zmiana adresu e-mail wykorzystywanego w usłudze FNE są bezpłatne i możliwe w dowolnym momencie cyklu rozliczeniowego w serwisie iBOA, na podstawie wniosku skierowanego na adres [boa@era.pl](mailto:boa@era.pl), poprzez konsultanta Biura Obsługi Abonenta pod numerem 602900 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem) lub poprzez pracownika punktu obsługi sprzedaży Operatora.

7. Jeżeli Klient posiada więcej niż jeden numer telefonu rozliczany na wspólnej fakturze, może aktywować usługę FNE oddzielnie dla każdego numeru telefonu, podając różne adresy e-mail. W takiej sytuacji wspólna faktura w formie elektronicznej będzie wysyłana na każdy podany adres e-mail.

8. Wyłączenie F@ktury na którymkolwiek z numerów telefonów Klienta rozliczanych wspólną fakturą powoduje dezaktywację usługi F@ktura na całym koncie abonenckim, a tym samym dezaktywację usługi FNE względem wszystkich numerów telefonów, w stosunku do których była ona aktywna.

#### III. Postanowienia wspólne dla obu usług

1. Termin płatności faktury określony jest w „SMS Finansowym” (jeśli z tej opcji nie zrezygnuje), na fakturze (dostępnej w serwisie iBOA lub w załączniku do wiadomości e-mail przesyłanej w ramach usługi FNE) oraz w treści wiadomości przesyłanej w ramach usługi FNE.

2. Klient przyjmuje do wiadomości, że faktury udostępniane w serwisie iBOA i wysyłane przez Operatora na wskazany przez Klienta adres e-mail w formacie PDF są fakturami w formie elektronicznej w rozumieniu Rozporządzenia ministra finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej.

3. Jeżeli zgodnie z dyspozycją Klienta jego konta abonenckie zostają połączone, a w związku z jednym z nich Operator świadczy usługę F@ktura, to usługa ta będzie świadczona od tej pory na połączonym koncie abonenckim. Dotyczy to również sytuacji przyłączenia do istniejącego konta abonenckiego nowego numeru telefonu po podpisaniu nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

4. Cesja praw i obowiązków z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w stosunku do danego numeru telefonu na innego Klienta powoduje automatyczną dezaktywację usługi F@ktura (i odpowiednio usługi F@ktura na e-mail), co oznacza rozpoczęcie wysyłki faktury w formie papierowej.

5. Na każde życzenie Klienta, Operator prześle bezpłatnie w formie papierowej fakturę za usługi telekomunikacyjne, którą udostępnił w formie elektronicznej i której egzemplarz nie został uprzednio doręczony w formie papierowej.

6. W przypadku wystawienia przez Operatora noty księgowej lub faktury korygującej VAT, dokument ten w każdym przypadku zostanie przesyłany Klientowi w formie papierowej.

7. Rezygnacja z usługi F@ktura oznacza, że w przedmiocie dostarczania faktur będą miały zastosowanie postanowienia wiążącej Klienta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co jest równoznaczne ze wznowieniem wysyłki faktur w formie papierowej.

8. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają postanowienia „Regulaminu korzystania z serwisu iBOA” wydane przez Operatora. W sprawach dotyczących usług telekomunikacyjnych mają zastosowanie postanowienia wiążącej Klienta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.