

Informacje przedumowne dot. usług świadczonych przez TELENET.PL Sp. z o.o.

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych, niniejsze informacje przedumowne stanowią integralną część tej umowy.

1. Rodzaje usług oraz poziomy świadczonych usług.

Abonent będzie korzystał z następujących usług:

Usługi mobilne

Dostawca Usług nie wprowadza minimalnych poziomów jakości usług.

Deklarowana Prędkość maksymalna (dot. Internetu mobilnego):

Technologia Sieciowa	Pobieranie	Wysyłanie
1G/GSM-GPRS	80 kb/s	20 kb/s
2G/GSM-EDGE	233,6 kb/s	58,4 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s;	384 kb/s,
3G/UMTS-HSPA	42 Mb/s	5,4 Mb/s
4G/LTE	150 Mb/s	50 Mb/s
4G/LTE-Advanced	300 Mb/s	50 Mb/s
5G	1000 Mb/s	200 Mb/s

W zakresie połączeń głosowych świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawca Usług zapewnia, że średni czas zestawienia połączenia wewnątrz sieci ruchomej Dostawcy Usług wyniesie 3 sekundy, a średni wskaźnik nieskutecznych połączeń wewnątrz ruchomej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług wyniesie 3%.

Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Dostawcy Usług, a także na stronie internetowej: www.telenet.pl

Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, aplikacji i treści. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów: usługi telefoniczne VoIP – 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; przeglądanie stron www – 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości SD – 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości HD – 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości 4K – 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 60 ms. Prędkość pobierania oraz wysyłania danych przez pojedyncze Urządzenie Końcowe może być ograniczona przez prędkość pojedynczego portu urządzenia, do którego podłączony jest ten sprzęt. W szczególności dotyczy to prędkości deklarowanych 1 Gb/s oraz wyższych. Ze względu na powyższe ograniczenia testy prędkości całej usługi dostępu do internetu, przeprowadzone na jednym Urządzeniu Końcowym, mogą być niemiernodajne. Rzeczywiste prędkości możliwe do osiągnięcia na jednym porcie 1 GbE w praktyce wynoszą ~940 Mb/s.

2. Opłaty

2.1. Opłata aktywacyjna wszystkich wybranych usług: _____ zł.

2.2. Comiesięczna opłata abonamentowa:

a. w zakresie usługi dostępu do mobilnej: _____

2.3. Łączna wysokość wszystkich opłat wynikających z umowy przez czas określony: _____ zł

2.4. Po automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony, o którym mowa w Umowie abonament będzie wynosił _____ zł

2.5. Szczegółowe ceny za świadczone usługi określone są w Informacji o ofertach i cenach, która stanowi integralną część Informacji Przedumownych.

- 2.6. Ceny za usługi serwisowe znajdują się w informacji o ofertach i cenach.
- 2.7. Informacje o ofertach i cenach dostępny jest również na stronie internetowej Dostawcy Usług: www.telenet.pl
- 2.8. Abonent może uzyskać informację o aktualnych ofertach oraz cenach poprzez połączenie z infolinią Dostawcy Usług pod numerem +48 63 220 88 00. Koszt połączenia według stawki Operatora.
- 2.9. Dostawca usług nie zapewnia możliwości przeniesienia niewykorzystanej w okresie rozliczeniowym liczby jednostek rozliczeniowych na kolejny okres rozliczeniowy.
- 2.10. Dostawca usług nie zapewnia numerów lub usług, które podlegają szczególnym warunkom cenowym, w tym usług z dodatkowym świadczeniem.
- 2.11. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń ("Billing").
- 2.12. Dostawca Usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
- 2.13. Za wykaz, o którym mowa w pkt 2.4 pobierana jest opłata określona w Informacji Przedumownej.
- 2.14. Wykaz, o którym mowa w pkt 2.4, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
- 2.15. Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.
- 2.16. Dostawca usług, usługi dostępu do internetu lub telefonii, rozliczanych w oparciu o czas i ilość, informuje abonenta o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi dostępu do internetu lub telefonii, rozliczanych w oparciu o czas i ilość, w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego - przed osiągnięciem tego limitu lub niezwłocznie po.
- 2.17. Niezależnie od Abonamentu, w przypadku wyczerpania pakietu transferu danych lub pakietu połączeń (minut) udostępnionego na zasadach wynikających z Umowy, Abonent może dokonywać Doładowań, bądź wykonywać dodatkowo płatne połączenia płatne z dołu wraz z fakturą za następny okres rozliczeniowy. Stawki opłat za połączenia wynikają z Informacji Przedumownej.
- 2.18. Wszelkie opłaty dostępne są w Informacji o ofertach i cenach,. Informacje o aktualnej ofercie dostępne są w Serwisie internetowym.
- 2.19. Progi kwotowe w zakresie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie wynoszą 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 zł. O ile Abonent sam nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 zł. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Dostawca Usług natychmiast poinformuje Abonenta o tym fakcie oraz zablokuje możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Uruchomienie możliwości wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie będzie możliwe wyłącznie po podwyższeniu limitu.

3. Zapewnienie połączeń z numerami alarmowymi

- 3.1. Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
- 3.2. W zakresie usługi telefonii VOIP połączenia z numerami alarmowymi nie są realizowane w przypadku niedziałania usługi dostępu do internetu z uwagi na powiązanie technologiczne. Połączenie telefoniczne odbywa się przez internet.
- 3.3. W zakresie telefonii mobilnej dostawca usług realizuje połączenia z numerami alarmowymi niezależnie.
- 3.4. Informacją o lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego, w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej jest dokładny adres zainstalowania zakończenia sieci.

- 3.5. Informacją o lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego, w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej jest geograficzne położenie telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług telekomunikacyjnych.
- 3.6. Informacja o lokalizacji zakończenia sieci, o której mowa w pkt 3.4 jest ustalana:
- każdorazowo w oparciu o dane pochodzące z sieci telekomunikacyjnej oraz
 - jeżeli jest to technicznie wykonalne, w oparciu o dane pochodzące z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego.
- 3.7. Informacja o lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego, w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej i w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, przekazywana jest do systemu zarządzanego przez Prezesa UKE, w czasie rzeczywistym wraz z zestawem atrybutów określonych we właściwych normach technicznych przez operatora ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, jeżeli telekomunikacyjne urządzenie końcowe wytworzy taką informację w czasie rzeczywistym i zaadresuje ją do systemu.
- 3.8. Przeniesienie urządzenia podłączonego do zakończenia Sieci, które umożliwia wykonywanie połączeń telefonicznych (telefon stacjonarny, bramka voip) do innej lokalizacji niż wskazanej na Umowie, skutkować będzie dalszym wskazywaniem służbom adresu wskazanego w Umowie. Abonent zobowiązany jest do informowania Dostawcy usług o zmianach lokalizacji instalacji urządzeń.

4. Okres obowiązywania umowy oraz warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania umowy

- 4.1. Abonent zawiera umowę na czas: _____ .
- 4.2. W przypadku umów zawartych na czas określony, po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta przekształca się ona w Umowę na czas nieokreślony na warunkach wynikających z Informacji Przedumownych (wysokość ogólnego Abonamentu: _____ zł miesięcznie). Abonent może zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie Dostawcy usług. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na co najmniej 30 dni kalendarzowych przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta. W przypadku złożenia oświadczenia, a tym samym nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
- 4.3. Jeżeli Umowa zawarta na czas określony zostanie automatycznie przedłużona na czas nieokreślony. Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
- 4.4. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej.
- 4.5. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana przez strony na warunkach określonych szczegółowo w §4 Umowy
- 4.6. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi.
- 4.7. W przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumy części opłaty abonamentowej tę usługę które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy. W przypadku przekazania promocyjnego urządzenia końcowego, abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej za to urządzenie które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
- 4.8. Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie o którym mowa w pkt 4.7. Informacji przedumownych oraz w §2 ust. 4 Umowy w następujących przypadkach:
- Zmiany umowy na zasadach określonych w §3 ust. 3 Umowy
 - wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest

promocyjne urządzenie końcowe;

- c. rzeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 PKE
- d. W przypadku rozwiązania umowy przez Abonentą z uwagi na występowanie znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

5. Działania Dostawcy usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług

- 5.1. W celu dokonywania zgłoszeń dotyczących wiadomości, co do których istnieje podejrzenie, że ich treść wyczerpuje znamiona Smishingu, Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego wysyłania wiadomości SMS na właściwy w tym celu numer skrócony 8080 do CSIRT NASK.
- 5.2. Dostawca usług za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację niezwłocznie blokuje wiadomości SMS zawierające treść zgodną z treścią wzorca przekazanego mu przez CSIRT NASK wraz z informacją o wystąpieniu Smishingu.
- 5.3. Dostawca usług zaprzestaje blokowania wiadomości SMS, o których mowa w ust. 15 niezwłocznie po otrzymaniu informacji z CSIRT NASK o niecelowości dalszego blokowania bądź o uznaniu treści odpowiedniego wzorca za wiadomość niestanowiącą Smishingu.
- 5.4. Dostawca usług za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację może również blokować wiadomości SMS oraz wiadomości MMS zawierające treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca wiadomości przekazanego przez CSIRT NASK.
- 5.5. Dostawca usług blokuje wiadomości SMS, zawierające nadpis albo wariant nazwy lub skrótu użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, które nie zostały wysłane przez integratora usług SMS wpisanego w wykazie integratorów usług SMS dla podmiotów publicznych, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisania nadpisu lub wariantu nazwy lub skrótu w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych.
- 5.6. Dostawca usług blokuje dostęp do numeru lub usługi w terminie nie krótszym niż 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE nakładającej na niego taki obowiązek, wydanej w celu ochrony użytkowników końcowych przed nadużyciami w komunikacji elektronicznej. Jeżeli decyzja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym tak przewiduje, Dostawca usług wstrzymuje pobieranie opłat za połączenia lub usługi zrealizowane po upływie terminu 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE.
- 5.7. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a. wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b. przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
- 5.8. Dostawca Usług podejmuje działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a. podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b. informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c. informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - e. przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - f. informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g. publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
- 5.9. W przypadku podjęcia środków wskazanych w pkt 5.8 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

- 5.10. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

6. Spis abonentów

- 6.1. Dostawca usług może udostępniać swojemu abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci danego abonenta.
- 6.2. Dostawca usług może świadczyć swoim abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego abonentów, z wyłączeniem abonentów korzystających z usług komunikacji głosowej świadczonych za pomocą aparatu publicznego lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług oraz abonentów usług przedpłaconych polegających na rozpowszechnianiu lub rozprowadzaniu programów telewizyjnych drogą naziemną, kablową lub satelitarną.
- 6.3. Dostawca usług udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi komunikacji głosowej, prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów usług komunikacji głosowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 6.4. Udostępnienie danych następuje na podstawie umowy. W umowie określa się w szczególności formę udostępnienia danych.
- 6.5. Dane osobowe przetwarzane przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów, wydawanym w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych przedsiębiorcy telekomunikacyjnego są ograniczone do:
- a. numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
 - b. nazwiska i imion abonenta;
 - c. nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi - w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania - w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
- 6.6. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.
- 6.7. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
- 6.8. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w pkt 6.5 wymaga zgody abonenta.
- 6.9. Udostępnianie w spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących abonentów innych niż wymienieni w pkt 6.7 nie może naruszać słuszych interesów tych podmiotów.
- 6.10. Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w postaci elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem.
- 6.11. Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany informować abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

7. Przeniesienie numeru

- 7.1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
- 7.2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności abonent, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci tego samego operatora na obszarze:
- a. o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
 - b. całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- 7.3. Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usługi komunikacji głosowej przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:

- a. obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
 - b. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- 7.4. Nie jest możliwe przenoszenie numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
- 7.5. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usługi w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1.
- 7.6. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:
- a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej;
 - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
- 7.7. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
- 7.8. Nowy dostawca usługi komunikacji głosowej doręcza abonentowi na trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.
- 7.9. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od abonenta.
- 7.10. W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w pkt 7.7 dotychczasowy dostawca usługi komunikacji głosowej wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
- 7.11. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w pkt 7.7:
- a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usług komunikacji głosowej staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia abonenta, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje abonenta;
 - b. z innych powodów niż rezygnacja abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej - umowę z nowym dostawcą usługi komunikacji głosowej uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje abonenta.
- 7.12. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 PKE.
- 7.13. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.
- 7.14. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody abonenta, abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usługi komunikacji głosowej jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.

- 7.15. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt 7.12 i 7.14, oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:
- w przypadku, o którym mowa w pkt 7.12 - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy, o której mowa w ust. 2, z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - w przypadku, o którym mowa w pkt 7.14 - do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej lub uzyskania zgody abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.

8. Odszkodowanie za nienależyty poziom usług

- 8.1. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
- niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
 - niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- 8.2. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego.
- 8.3. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uwzględnienia wniosku lub reklamacji.
- 8.4. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
- 8.5. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Informacji nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Abonenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.
- 8.6. W przypadku gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.

9. Zakres działań podejmowanych przez dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi

- 9.1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
- wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
- 9.2. Dostawca Usług podejmuje działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
- podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;

- g. publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
- 9.3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w pkt 9.2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
- 9.4. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.
- 9.5. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

10. Warunki rezygnacji z oferty wiązanej lub jej elementów;

- 10.1. Z uwagi na powiązanie technologiczne świadczonych usług – dostęp do internetu, telewizja, telefonia voip, są świadczone na jednym łączu internetowym. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, w szczególności usługi dostępu do internetu.
- 10.2. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy dostawcy usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy

11. Warunki korzystania ze sprzętu

- 11.1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
- 11.2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
- 11.3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
- 11.4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
- 11.5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
- 11.6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować BOK o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
- 11.7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- 11.8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych.

12. Przetwarzanie danych osobowych

- 12.1. Abonent, w związku z zawarciem Umowy, podaje dostawcy usług telekomunikacyjnych następujące dane:
- a. w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną:
- imię (imiona) i nazwisko
 - numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
- b. w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną:

- nazwę,
- numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,
- dane osób reprezentujących abonenta, umożliwiające dostawcy usług ich weryfikację, w szczególności dane określone pkt a.

12.2. Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez abonenta danych na zasadach określonych w art. 296 ust. 3 PKE

12.3. Dane osobowe są przetwarzane na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”)

13. Informacja o udogodnieniach i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji

13.1. Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje zawarte w umowie, doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.

13.2. Dostawca usług stosuje udogodnienia wskazane w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji.

13.3. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych w jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy usług zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym w:

- a. urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą;
- b. urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym lub kontakt z tłumaczem.

13.4. Dostawca usług udostępnia udogodnienie w jednostce obsługującej użytkowników końcowych od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00, o ile jednostka ta jest czynna w tych godzinach, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

13.5. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia udogodnienia, o których mowa w 13.3, w 1/6 liczbie jednostek obsługujących użytkowników końcowych danego dostawcy usług, w tym co najmniej w jednej jednostce obsługującej użytkowników końcowych w każdym mieście na prawach powiatu, o ile dany dostawca usług posiada jednostkę w tym mieście.

13.6. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia udogodnienia, o których mowa w 13.3, w 1/6 liczbie jednostek obsługujących użytkowników końcowych danego dostawcy usług, w tym co najmniej w jednej jednostce obsługującej użytkowników końcowych w każdym mieście na prawach powiatu, o ile dany dostawca usług posiada jednostkę w tym mieście.

14. Postępowanie reklamacyjne

14.1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- a. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie,
- c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

14.2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

14.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

14.4. Reklamacja może być złożona:

- a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529),

- b. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej bok@telenet.pl
- c. ustnie – telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi

14.5. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,
- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 14.4 lit a,
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
- h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- i. sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację.

- 14.6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- 14.7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w punkcie 14.6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy Usług rozpatrujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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.
- 14.8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w 14.5 lit f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 14.9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- 14.10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Jednostka Dostawcy Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
- 14.11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 14.12. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 14.13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a. nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa powyżej,

- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- 14.14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 14.15. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
- 14.16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
- 14.17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w punkcie 14.11 oraz 14.13 i 14.14 lit a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 14.18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 11.15 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 14.19. Abonent reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 14.20. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
- 14.21. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

15. Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych.

- 15.1. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta. Nadto w przypadku sporu z udziałem Abonentów, Konsumenci mogą podejmować próby rozstrzygania sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/odr).

- 15.2. Wniosek o wszczęcie postępowania przez Prezesa UKE może być w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy albo w postaci elektronicznej:
- za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP)
 - za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków
 - na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045).
- 15.3. Wniosek musi zawierać: co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis. Ponadto do wniosku należy dołączyć uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

16. Prawo do odstąpienia od umowy

- 16.1. W przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa Dostawcy usług Abonent będący konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą (jeżeli zawarta umowa nie ma dla tej osoby charakteru zawodowego) ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku zawarcia umowy podczas nieumówionej wizyty Dostawcy Usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta, umowa jest nieważna z mocy prawa.
- 16.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Dostawcę usług (poprzez pisemne odstąpienie od Umowy w siedzibie Dostawcy usług wskazanej powyżej, w formie elektronicznej e-mail: bok@telenet.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy dołączonego do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 16.3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Abonentowi prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
- 16.4. W przypadku odstąpienia od Umowy Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty Aktywacji i Instalacji Usługi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Dostawca usług został poinformowany o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
- 16.5. Abonent odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Sprzętu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Sprzętu.
- 16.6. Jeżeli Abonent zażąda rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Dostawcę usług o odstąpieniu od Umowy.
- 16.7. Dostawca usług ma obowiązek dostarczania Usług oraz Sprzętu bez wad. Jeżeli dostarczone Usługi lub Sprzęt posiadają wady Abonent powinien poinformować o tym fakcie Dostawcę usług, który wady, za które ponosi odpowiedzialność usunie.

17. Zasady zwrotu sprzętu

- 17.1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.
- 17.2. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającego wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym lub równowartości kosztów odbioru Sprzętu przez Dostawcę Usług.

- 17.3. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającemu wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym.
- 17.4. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a towar dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.

Informacja o ofertach i cenach

Pakiet taryfowy:		
Czas trwania umowy:	_____	_____
Nielimitowane połączenia do sieci komórkowych	_____	_____
Nielimitowane połączenia do sieci stacjonarnych	_____	_____
Nielimitowane krajowe wiadomości tekstowe SMS do sieci komórkowych	_____	_____
Nielimitowane krajowe wiadomości MMS do sieci komórkowych	_____	_____
Pakiet Usług Internetu mobilnego	_____	_____
Pakiet Usług Internetu mobilnego w Strefie Euro	_____	_____
Abonament:	_____	_____
Aktywacja:	_____ zł	_____ zł
Abonament w przypadku automatycznego przedłużenia umowy na czas nieokreślony:	_____ zł	_____ zł

Opłaty za wysłanie wiadomości SMS, opisane w Informacjach Przedumownych, dotyczą długości pojedynczej wiadomości SMS. Długość pojedynczej wiadomości SMS wysłanej z telefonu GSM lub UMTS, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute), została określona na nie więcej niż 160 znaków. W przypadku jednorazowego przesłania wiadomości zawierającej więcej niż 160 znaków lub więcej niż 1120 bitów tekst lub dane są dzielone na odpowiednią liczbę wiadomości SMS, z których każda obciążana jest opłatą indywidualnie. W przypadku korzystania z aparatu telefonicznego, kodującego polskie znaki (np. ą, ę, ź) w trybie UNICODE, jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków. Usługi świadczone są w oparciu o infrastrukturę Operatora Telekomunikacyjnego P4.

1. Opłaty za usługi Podstawowe

L.p.	Usługa podstawowa	Cena za usługę podstawową
1.	Minuta połączenia głosowego do wszystkich krajowych sieci komórkowych (naliczanie sekundowe)	0,29 PLN
2.	Minuta połączenia głosowego na krajowe numery stacjonarne (naliczanie sekundowe)	0,29 PLN
3.	Minuta połączenia wideo do wszystkich krajowych sieci komórkowych (naliczanie sekundowe)	0,29 PLN
4.	SMS do krajowych sieci komórkowych	0,09 PLN
5.	SMS na telefon stacjonarny	0,69 PLN
6.	MMS do wszystkich krajowych operatorów komórkowych (MMS standardowy) oraz MMS na e-mail	0,35 PLN

7.	Transmisja danych za 1 MB (1024 kB)	0,12 PLN
----	-------------------------------------	----------

1. Opłaty podane w Tabeli nie dotyczą połączeń na numery alarmowe oraz specjalne.
2. Wszelkie odstępstwa od warunków zawartych w niniejszych Informacjach Przedumownych są możliwe tylko w ramach Ofert Promocyjnych.
3. Stosowane w Informacji Przedumownych określenie „Bezpłatne” oznacza, że opłata za daną usługę jest zawarta w opłacie abonamentowej.
4. Opłata za transmisję danych naliczana jest za każde rozpoczęte 100 kB.
5. Połączenia głosowe lub wideo mogą być automatycznie przerywane po upływie 120 minut.

2. Opłaty za usługi dodane

L.p.	Nazwa usługi	Opłata za usługę
1.	Poczta głosowa	Bezpłatne
2.	Blokada prezentacji własnego numeru (CLIR)	Bezpłatne
3.	Przekierowanie połączenia przychodzącego	Jak za połączenie głosowe i wideo
4.	Zawieszenie połączenia (Usługa nie dotyczy połączeń wideo).	Bezpłatne
5.	Informacja o połączeniu oczekującym (Usługa nie dotyczy połączeń wideo).	Bezpłatne
6.	Rozmowa konferencyjna (Usługa nie dotyczy połączeń wideo).	Jak za połączenie głosowe
7.	Informacja o próbie połączenia (Usługa nie dotyczy połączeń wideo).	Bezpłatne
8.	Już w zasięgu (Usługa nie dotyczy połączeń wideo).	Bezpłatne
9.	Auto-konfiguracja telefonu	Bezpłatne
10.	Blokada kradzieżowa	Bezpłatne
11.	Blokady połączeń	Bezpłatne
12.	Wymiana Karty SIM/USIM z przyczyn leżących po stronie Abonenta	20,00 zł
13.	Wysyłanie listownie duplikatu faktury/umowy	według cennika Poczty Polskiej
14.	Billing szczegółowy w panelu klienta lub mailowo	Bezpłatne
15.	Biling szczegółowy w formie pisemnej wysłany na adres Abonenta	10,00 zł
16.	Zmiana Abonenta – Cesja	Bezpłatne
17.	Aktywacja numeru	50,00 zł
18.	Miesięczna opłata za dostarczenie faktury lub innych dokumentów rozliczeniowych w formie papierowej ¹	5,00 zł
19.	Wysłanie do Abonenta wezwania do zapłaty listem poleconym ²	według cennika Poczty Polskiej dla przesyłki poleconej

¹ - Nie dotyczy Abonentów którzy wyrazili zgodę otrzymywanie Rachunków/faktur VAT za świadczone przez Dostawcę Usług usługi telekomunikacyjne drogą elektroniczną.

² - Nie częściej niż raz w okresie rozliczeniowym, przy czym Abonentowi w związku z zaległością o tej samej wysokości będą wysyłane maksymalnie dwa wezwania.

1. Za zarządzanie usługami dodanymi podanymi w Tabeli, czyli za zlecenie takich czynności jak aktywacja, dezaktywacja czy zmiana usługi dodanej, Użytkownik nie ponosi dodatkowych opłat.
2. Opłata za przekierowanie połączeń przychodzących (pkt. 3) będzie rozliczana w zależności od rodzaju połączenia oraz wybranego numeru zgodnie z Cenami w Informacjach Przedumownych.
3. Za blokady połączeń (pkt. 11) uznaje się blokowanie wszystkich połączeń wychodzących, blokowanie połączeń

międzynarodowych, blokowanie połączeń międzynarodowych z wyłączeniem własnego kraju, blokowanie połączeń przychodzących oraz blokowanie połączeń przychodzących w roamingu.

4. Każde połączenie głosowe wychodzące, wykonane w ramach usługi połączenia konferencyjnego (pkt.6), rozliczane jest oddzielnie w zależności od wybranego numeru zgodnie z Cenami w Informacjach Przedumownych.

3. Opłaty za połączenia, wiadomości SMS i MMS z numerami specjalnymi

Opłaty za połączenia na numery alarmowe, poczty głosowej i Obsługi Klienta

Zakres specjalnych numerów głosowych	Opłata
Połączenia głosowe z numerami alarmowymi: 112, 997, 998,999	Bezpłatne
Połączenia głosowe z numerami poczty głosowej: *200,790200200	Bezpłatne
Połączenia głosowe z numerem Obsługi Klienta:, 632208800 (wykonanymi przy użyciu Karty SIM/USIM Operatora)	0,24 PLN (0,29 PLN z VAT) za minutę połączenia (naliczanie sekundowe)

Opłaty za połączenia głosowe i wideo z numerami specjalnymi

Numer specjalny głosowy i wideo (gdzie x oznacza dowolny ciąg cyfr)	Opłata za połączenie (bez względu na czas trwania połączenia)	Opłata za 1 minutę połączenia (taryfikacja co 60 sekund)
*40x	0,50 PLN (0,62 PLN brutto)	-
*41x	1,00 PLN (1,23 PLN brutto)	-
*42x	2,00 PLN (2,46 PLN brutto)	-
*43x	3,00 PLN (3,69 PLN brutto)	-
*44x	4,00 PLN (4,92 PLN brutto)	-
*45x	5,00 PLN (6,15 PLN brutto)	-
*46x	6,00 PLN (7,38 PLN brutto)	-
*47x	7,00 PLN (8,61 PLN brutto)	-
*48x	8,00 PLN (9,84 PLN brutto)	-
*49x	9,00 PLN (11,07 PLN brutto)	-
*70x	-	0,50 PLN (0,62 PLN brutto)
*71x	-	1,00 PLN (1,23 PLN brutto)
*72x	-	2,00 PLN (2,46 PLN brutto)
*73x	-	3,00 PLN (3,69 PLN brutto)
*74x	-	4,00 PLN (4,92 PLN brutto)
*75x	-	5,00 PLN (6,15 PLN brutto)
*76x	-	6,00 PLN (7,38 PLN brutto)
*77x	-	7,00 PLN (8,61 PLN brutto)
*78x	-	8,00 PLN (9,84 PLN brutto)
*79x	-	9,00 PLN (11,07 PLN brutto)

1. Połączenia głosowe lub wideo z numerami specjalnymi mogą być automatycznie przerywane po upływie 15 minut.

2. Możliwość wykonywania połączeń na numery specjalne podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych może być ograniczona.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść serwisów dostępnych pod numerami specjalnymi.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami specjalnymi.

Opłaty za połączenia głosowe z infoliniami i numerami audiotekstowymi

Numery głosowe (gdzie x oznacza dowolną cyfrę z zakresu 0 - 9)	Opłata za minutę połączenia (taryfikacja co 60 sekund)		Opłata za zdarzenie (bez względu na czas trwania połączenia)	
	Netto	Brutto	Netto	Brutto
700 1xx xxx, 701 1xx xxx, 703 1xx xxx, 708 1xx xxx	0,29 PLN	0,36 PLN	-	-
700 2xx xxx, 701 2xx xxx, 703 2xx xxx, 708 2xx xxx	1,05 PLN	1,29 PLN	-	-
700 3xx xxx, 701 3xx xxx, 703 3xx xxx, 708 3xx xxx	1,69 PLN	2,08 PLN	-	-
700 4xx xxx, 701 4xx xxx, 703 4xx xxx, 708 4xx xxx	2,10 PLN	2,58 PLN	-	-
700 5xx xxx, 701 5xx xxx, 703 5xx xxx, 708 5xx xxx	3,00 PLN	3,69 PLN	-	-
700 6xx xxx, 701 6xx xxx, 703 6xx xxx, 708 6xx xxx	3,46 PLN	4,26 PLN	-	-
700 7xx xxx, 701 7xx xxx, 703 7xx xxx, 708 7xx xxx	4,00 PLN	4,92 PLN	-	-
700 8xx xxx, 701 8xx xxx, 703 8xx xxx, 708 8xx xxx	6,25 PLN	7,69 PLN	-	-
700 9xx xxx, 701 9xx xxx, 703 9xx xxx, 708 9xx xxx	-	-	8,12 PLN	9,99 PLN
704 0xx xxx	-	-	0,58 PLN	0,71 PLN
704 1xx xxx	-	-	1,16 PLN	1,43 PLN
704 2xx xxx	-	-	2,03 PLN	2,50 PLN
704 3xx xxx	-	-	3,19 PLN	3,92 PLN
704 4xx xxx	-	-	4,06 PLN	4,99 PLN
704 5xx xxx	-	-	5,22 PLN	6,42 PLN
704 6xx xxx	-	-	8,12 PLN	9,99 PLN
704 7xx xxx	-	-	10,15 PLN	12,48 PLN
704 8xx xxx	-	-	20,01 PLN	24,61 PLN
704 9xx xxx	-	-	28,71 PLN	35,31 PLN
800 xxx xxx	Bezpłatne			
801 xxx xxx	0,50 PLN	0,62 PLN	-	
804 xxx xxx	0,50 PLN	0,62 PLN	-	

1. Połączenia głosowe lub wideo z infoliniami i numerami audiotekstowymi mogą być automatycznie przerywane po upływie 15 minut.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść serwisów dostępnych pod numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii.

Opłaty za połączenia głosowe z infoliniami z zakresu 118

Numery głosowe	Opłata za minutę połączenia (taryfikacja co 60 sekund)
118913 (Ogólnokrajowe Biuro Numerów TP S.A.)	1,22 PLN (1,50 PLN z VAT)
118000 (nowy numer informacyjny TP S.A.)	1,63 PLN (2,00 PLN z VAT)
118112 (Informacja o numerach alarmowych TP S.A.)	1,22 PLN (1,50 PLN z VAT)

118712 (Infolinia TP S.A. dla klientów rosyjskojęzycznych)	1,63 PLN (2,00 PLN z VAT)
118800 (Informacja o krajowych numerach infolinii TP S.A.)	1,22 PLN (1,50 PLN z VAT)
118811 (Informacja w języku obcym)	1,63 PLN (2,00 PLN z VAT)
118912 (Międzynarodowe Biuro Numerów)	1,63 PLN (2,00 PLN z VAT)
118888 (Informacja dla niepełnosprawnych)	1,63 PLN (2,00 PLN z VAT)
118913 (Ogólnokrajowe Biuro Numerów TP S.A.)	1,22 PLN (1,50 PLN z VAT)

Opłaty za wysłanie wiadomości SMS i MMS na numery specjalne

Numery specjalne SMS i MMS (gdzie x oznacza dowolny ciąg cyfr, z zastrzeżeniem, iż numer specjalny może mieć maksymalnie 6 cyfr):	Opłata za pojedynczą wysłaną wiadomość
80x	Bezpłatne
810x	0,10 PLN (0,12 PLN brutto)
815x	0,15 PLN (0,18 PLN brutto)
820x	0,20 PLN (0,25 PLN brutto)
825x	0,25 PLN (0,31 PLN brutto)
830x	0,30 PLN (0,37 PLN brutto)
835x	0,35 PLN (0,43 PLN brutto)
840x	0,40 PLN (0,49 PLN brutto)
845x	0,45 PLN (0,55 PLN brutto)
850x	0,50 PLN (0,62 PLN brutto)
70x	0,50 PLN (0,62 PLN brutto)
71x	1,00 PLN (1,23 PLN brutto)
72x	2,00 PLN (2,46 PLN brutto)
73x	3,00 PLN (3,69 PLN brutto)
74x	4,00 PLN (4,92 PLN brutto)
75x	5,00 PLN (6,15 PLN brutto)
76x	6,00 PLN (7,38 PLN brutto)
77x	7,00 PLN (8,61 PLN brutto)
78x	8,00 PLN (9,84 PLN brutto)
79x	9,00 PLN (11,07 PLN brutto)
900x	0,50 PLN (0,62 PLN brutto)
901x	1,00 PLN (1,23 PLN brutto)
902x	2,00 PLN (2,46 PLN brutto)
903x	3,00 PLN (3,69 PLN brutto)
904x	4,00 PLN (4,92 PLN brutto)
905x	5,00 PLN (6,15 PLN brutto)
906x	6,00 PLN (7,38 PLN brutto)
907x	7,00 PLN (8,61 PLN brutto)
908x	8,00 PLN (9,84 PLN brutto)
909x	9,00 PLN (11,07 PLN brutto)

910x	10,00 PLN (12,30 PLN brutto)
911x	11,00 PLN (13,53 PLN brutto)
912x	12,00 PLN (14,76 PLN brutto)
913x	13,00 PLN (15,99 PLN brutto)
914x	14,00 PLN (17,22 PLN brutto)
915x	15,00 PLN (18,45 PLN brutto)
916x	16,00 PLN (19,68 PLN brutto)
917x	17,00 PLN (20,91 PLN brutto)
918x	18,00 PLN (22,14 PLN brutto)
919x	19,00 PLN (23,37 PLN brutto)
920x	20,00 PLN (24,60 PLN brutto)
921x	21,00 PLN (25,83 PLN brutto)
922x	22,00 PLN (27,06 PLN brutto)
923x	23,00 PLN (28,29 PLN brutto)
924x	24,00 PLN (29,52 PLN brutto)
925x	25,00 PLN (30,75 PLN brutto)

1. Wysłanie wiadomości SMS i MMS na numer specjalny zawsze powoduje naliczenie opłaty zgodnej z Cenami w Informacjach Przedumownych. Opłata pobierana jest niezależnie od treści wysłanej wiadomości i rodzaju serwisu przypisanej do danego numeru.
2. Możliwość wysyłania wiadomości SMS i MMS na numery specjalne podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych może być ograniczona.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść serwisów dostępnych pod numerami specjalnymi.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami specjalnymi.

4. Opłaty za międzynarodowe połączenia głosowe, wideo, wiadomości SMS i MMS

Opłaty za międzynarodowe połączenia głosowe, połączenia wideo, międzynarodowe wiadomości SMS i MMS

Kierunek połączenia lub wiadomości międzynarodowej	Opłata za minutę (naliczanie co 30 sekund)		Opłata za wysłanie międzynarodowej wiadomości	
	połączenie głosowe	połączenie wideo	SMS	MMS
Do Strefy Euro	1,00 PLN	2,00 PLN	0,31 PLN	3,00 PLN
Do Strefy 1	2,00 PLN	2,00 PLN	0,50 PLN	3,00 PLN
Do Strefy 2	4,00 PLN	4,00 PLN	0,50 PLN	3,00 PLN
Do Strefy 3	10,00 PLN	10,00 PLN	0,50 PLN	3,00 PLN

1. Opłaty dotyczą międzynarodowych połączeń głosowych oraz połączeń wideo, międzynarodowych wiadomości SMS i MMS realizowanych z Sieci Telekomunikacyjnej.

5. Opłaty za usługi w roamingu międzynarodowym

Opłaty za usługi w roamingu międzynarodowym

Opłata za minutę połączenia, wiadomość SMS, wiadomość MMS oraz transmisję danych				
Roaming	Strefa Euro	Strefa 1	Strefa 2	Strefa 3

Do Polski	Stawka jak za krajowe połączenie do innych sieci komórkowych(0,29 PLN)	5,00 PLN	7,00 PLN	15,00 PLN
Do Strefy Euro	Stawka jak za krajowe połączenie do innych sieci komórkowych(0,29 PLN)	7,00 PLN	9,00 PLN	15,00 PLN
Do Strefy 1	7,00 PLN	7,00 PLN	9,00 PLN	15,00 PLN
Do Strefy 2	10,00 PLN	10,00 PLN	10,00 PLN	15,00 PLN
Do Strefy 3	15,00 PLN	15,00 PLN	15,00 PLN	15,00 PLN
Połączenie głosowe przychodzące	0,00 PLN	1,00 PLN	4,00 PLN	5,00 PLN
SMS	Stawka jak za krajową wiadomość SMS do innych sieci komórkowych(0,09 PLN)	1,00 PLN	2,00 PLN	4,00 PLN
MMS	Stawka jak za krajową wiadomość MMS do innych sieci komórkowych(0,35 PLN)	2,00 PLN	3,00 PLN	6,00 PLN
Transmisja Danych	7,09 PLN za 1 GB	3,60 PLN za 100 kB	4,30 PLN za 100 kB	4,54 PLN za 100 kB

1. Opłaty naliczane w roamingu międzynarodowym ujęte w Tabeli Opłaty za usługi w roamingu międzynarodowym, dotyczą Usług Telekomunikacyjnych realizowanych za pośrednictwem sieci operatorów zagranicznych.
2. Zakres usług oferowanych w roamingu uzależniony jest od sieci partnera roamingowego.
3. Za połączenia głosowe wychodzące w roamingu międzynarodowym w ramach Strefy Euro oraz ze Strefy Euro do Polski trwające do 30 sekund naliczana jest opłata w wysokości połowy stawki minutowej, a następnie za każdą sekundę w wysokości 1/60 stawki minutowej.
4. Za połączenia głosowe przychodzące w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro opłata naliczana jest za każdą sekundę połączenie w wysokości 1/60 stawki minutowej.
5. Połączenia niewymienione w pkt. 3. oraz 4. naliczanie co 30 sekund.
6. Opłata za transmisję danych w Strefie Euro naliczana jest co 1 kB w wysokości 1/1024 stawki za 1 MB. W pozostałych strefach opłata naliczana jest co 100 kB.
7. Listę krajów w ramach poszczególnych Stref określa Tabela: Zakres stref międzynarodowych oraz roamingowych.
8. W roamingu międzynarodowym w Strefie Euro można korzystać z aktywowanych w ramach Ofert Promocyjnych/usług:
 - a) krajowych pakietów minut, SMS, MMS (limitowanych, Nielimitowanych) – na warunkach wynikających z regulaminu danej oferty promocyjnej/usługi;
 - b) krajowych pakietów na transmisję danych – na warunkach wynikających z regulaminu danej Oferty Promocyjnej/usługi, z zastrzeżeniem, że Operator ma uprawnienie do wprowadzenia limitu GB (limit gigabajtów) na transmisję danych w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro, po wykorzystaniu której naliczana jest stawka w wysokości 0,00692224 zł za 1 MB (7,09 zł za 1 GB tj. 1024 MB). Każdorazowo limit GB powinien być wskazany w regulaminie Oferty Promocyjnej/usługi, jeśli ma zastosowanie.
- Limit GB określony jest na koncie Klienta jako FUP.
7. Limit GB przyznawany jest 1. dnia miesiąca i jest ważny 30 dni.
8. Korzystanie z limitu GB powoduje pomniejszanie pakietu danych, dostępnego na terenie kraju, o liczbę wykorzystanych danych w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro.
9. Naliczanie opłat za korzystanie z transmisji danych w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro nastąpi po wykorzystaniu danego limitu GB.
10. Informacja o wykorzystaniu limitu GB zostanie przekazana w formie bezpłatnej wiadomości SMS, komunikatu USSD lub w inny dopuszczalny sposób.

Zakres stref międzynarodowych oraz roamingowych

Strefa	Kraje
--------	-------

Strefa Euro	Austria, Azory, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Gujana Francuska, Gwadelupa, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Madera, Malta, Martynika, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Reunion, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Watykan, Węgry, Włochy, Wyspy Kanaryjskie
Strefa 1	Albania, Andora, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Czarnogóra, Gibraltar, Grenlandia, Macedonia, Mołdawia, Monako, Republika Kosowa, Serbia, San Marino, Szwajcaria, Turcja, Ukraina, Wielka Brytania, Wyspy Owcze kraje, które utraciły status członka Unii Europejskiej lub EOG
Strefa 2	Kanada, Rosja, Stany Zjednoczone (USA), reszta świata
Strefa 3	Sieci satelitarne

1. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania połączeń z niektórymi krajami w ramach Strefy 2 lub niektórych połączeń międzynarodowych.
2. W niektórych krajach poszczególne usługi mogą być niedostępne.

Polityka Uczciwego Korzystania w Roamingu w krajach należącym do Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii oraz Lichtensteinu

1. Operator zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii oraz Rozporządzeniem wykonawczym Komisji (UE) nr 2016/2286 z dnia 15 grudnia 2016 r. ustanawiającym szczegółowe przepisy dotyczące stosowania polityki uczciwego korzystania i metod oceny zrównoważonego charakteru zniesienia dodatkowych opłat z tytułu detalicznych usług roamingu oraz dotyczące wniosku, jaki ma obowiązek złożyć dostawca usług roamingu na potrzeby tej oceny, stosuje Politykę Uczciwego Korzystania w Roamingu w krajach należących do Unii Europejskiej, oraz wybranych krajów (dalej Strefa Euro) dla usług: odebranie lub wykonanie połączenia głosowego w Roamingu, wysłanie wiadomości SMS w Roamingu, odebranie lub wysłanie MMS-a w Roamingu, dostęp do Internetu za pomocą transmisji danych w Roamingu (dalej Roaming).

2. Polityka służy zapobieganiu niestandardowemu lub niewłaściwemu korzystaniu z Roamingu, polegającemu w szczególności na:

- a) korzystaniu z Usług dla innych celów niż okresowe podróże Abonentów, przez co rozumie się w szczególności korzystanie przez Abonentów z Roamingu w większości lub wyłącznie w Strefa Euro;
- b) długi okres nieaktywności karty SIM użytkowanej głównie a nawet wyłącznie w Strefa Euro;
- c) abonowanie i korzystanie kolejno z wielu kart SIM przez tego samego Abonenta w Strefa Euro;
- d) zorganizowanemu udostępnianiu lub odsprzedaży kart SIM na rzecz osób nie mieszkających na terenie Polski lub na rzecz podmiotów nie prowadzących działalności w Polsce.
- e) Korzystanie z Usług do innych celów niż okresowe podróże ma miejsce, w szczególności gdy Abonent przez okres ostatnich 4 miesięcy przebywał co najmniej przez połowę tego okresu w Strefa Euro lub korzystał z Roamingu w Strefa Euro, w sposób przeważający w stosunku do korzystania z usług telekomunikacyjnych w Polsce.

3. Polityka ma zastosowanie oddzielnie dla każdej posiadanej przez Użytkownika karty SIM.

4. W przypadku stwierdzenia niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Roamingu Operator jest uprawniony do naliczania dodatkowych opłat za usługi w Roamingu. Abonent zostanie poinformowany wiadomością SMS o stwierdzeniu niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Roamingu i ostrzeżony o rozpoczęciu naliczania dodatkowych opłat od momentu otrzymania tej wiadomości, o ile w ciągu 2 tygodni Abonent nie zmieni sposobu korzystania z Roamingu.

5. W przypadkach, o którym mowa w ust. 2 i po wyczerpaniu procedury opisanej w ust. 4 do Opłat za usługi w Roamingu Regulowanym doliczane będą opłaty dodatkowe wynoszące:

- a) 0,11 zł za minutę wykonanego połączenia głosowego,
- b) 0,01 zł za minutę odebranego połączenia głosowego,
- c) 0,02 zł za wysłanie wiadomości SMS,
- d) 0,01 zł za wysłanie MMS-a,
- e) 0,00692224 zł za 1 MB transmisji danych; 7,09 zł za 1 GB transmisji danych.

W przypadku transmisji danych, opłata dodatkowa z pkt 5 naliczana jest przy korzystaniu z limitu GB jeśli jest stosowany. Po wykorzystaniu limitu GB, za korzystanie z transmisji danych w Strefie Euro naliczana jest stawka w wysokości 0,00692224 zł za 1 MB (7,09 zł za 1 GB).

6. Wysokość opłaty dodatkowej za wykonanie i odebrane połączenia głosowe, wysłanie wiadomości SMS, MMS, dostęp do Internetu oraz wielkości limitów GB będą aktualizowane, zgodnie z harmonogramem i założeniami regulacji dotyczących Roamingu.
7. Operator zaprzestaje doliczania opłat dodatkowych gdy tylko schemat korzystania przez Abonenta z usług nie będzie już wskazywał na ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania na podstawie wskaźników, o których mowa w ust. 2.
8. W przypadku ustalenia, że kilka kart SIM było przedmiotem zorganizowanej odsprzedaży na rzecz osób niezamieszkujących w Polsce i nieposiadających z nią stałych powiązań, wiążących się z częstą obecnością na jej terytorium przez dłuższy czas, Operator jest uprawniony do skorzystania z proporcjonalnych środków w celu zapewnienia przestrzegania wszystkich warunków Umowy.
9. Operator jest uprawniony podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, albo jeżeli poweźmie wątpliwość co do korzystania przez Abonenta z Roamingu niezgodnie z Polityką, do zażądania od Abonenta przedstawienia dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, wiążących się z częstą obecnością Użytkownika w Polsce. W przypadku nieprzedstawienia przez Abonenta ww. dowodów w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 5 dni od dnia otrzymania wezwania, Operator również może naliczyć opłaty dodatkowe, o których mowa w ust. 5. Opłaty dodatkowe będą doliczane począwszy od dnia następującego po dniu, w którym upływa wyznaczony termin, do dnia następującego po dniu przedstawienia przez Abonenta dowodu potwierdzającego stałe zamieszkanie w Polsce lub dowodu istnienia innych stałych powiązań z Polską, wiążących się z częstą obecnością w Polsce przez dłuższy czas.
10. Operator informuje Abonenta, który wjechał do Strefy Euro, bezpłatnie poprzez wysłanie wiadomości SMS, o opłatach w Roamingu, Polityce Uczciwego Korzystania, w tym o dodatkowej opłacie stosowanej zgodnie z Polityką Uczciwego Korzystania. Abonent ma prawo zażądać zaprzestania przesyłania wiadomości SMS, o których mowa powyżej i w każdej chwili zażądać ponownego ich przesyłania.
11. W przypadku wydania przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej decyzji administracyjnej zezwalającej Operatorowi na stosowanie dodatkowych opłat w Roamingu, Operator jest uprawniony do zmian cen usług w Roamingu, zgodnie z wydaną decyzją administracyjną, w trybie przewidzianym w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
12. Rozpatrywanie skarg dotyczących stosowania Polityki Uczciwego Korzystania odbywa się zgodnie z postanowieniami Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.

Opłaty za połączenia wideo w roamingu międzynarodowym

Roaming	Opłata za minutę połączenia wideo (naliczanie co 30 s)			
	Strefa Euro	Strefa 1	Strefa 2	Strefa 3
Do Polski	5,00 PLN	5,00 PLN	7,00 PLN	15,00 PLN
Do Strefy Euro	5,00 PLN	7,00 PLN	9,00 PLN	15,00 PLN
Do Strefy 1	7,00 PLN	7,00 PLN	9,00 PLN	15,00 PLN
Do Strefy 2	10,00 PLN	10,00 PLN	10,00 PLN	15,00 PLN
Do Strefy 3	15,00 PLN	15,00 PLN	15,00 PLN	15,00 PLN
Połączenie wideo przychodzące	1,00 PLN	1,00 PLN	4,00 PLN	5,00 PLN

1. Opłaty naliczane w roamingu międzynarodowym ujęte w Tabeli Opłaty za usługi w roamingu międzynarodowym i Tabeli Opłaty za połączenia wideo w roamingu międzynarodowym, dotyczą Usług Telekomunikacyjnych realizowanych za pośrednictwem sieci operatorów zagranicznych.
2. Zakres usług oferowanych w roamingu uzależniony jest od sieci partnera roamingowego.

Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej w roamingu międzynarodowym

Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej na terenie Strefy Euro	bezpłatnie
Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej na terenie pozostałych stref roamingowych	Opłata za odebrane połączenie przychodzące w Roamingu międzynarodowym + opłata za połączenie roamingowe wykonywane do Polski.

Informacje Przedumowne stanowią integralną część umowy i mogą być zmieniane na zasadach określonych w Umowie.

Abonent oświadcza, że otrzymał i zapoznał się z Informacjami Przedumownymi przed zawarciem umowy.

podpis Abonenta