



GRAKOM, NIP: 631-167-89-54, REGON: 277623930  
Nr. w Rej. Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych 1003  
WWW.NETIONE.PL IBOK.NETIONE.PL, WWW.GRAKOM.PL

Biuro Obsługi Klienta | Czynne Pn-Pt 9:00-17:00  
44-103 Gliwice, ul. Stefana Żeromskiego 12  
INFOLINIA/Serwis: (32)-790-50-50

Pełna oferta, regulaminy, aktualne promocje, parametry  
techniczne łączy, dostęp do I-BOK - Internetowe Biuro  
Obsługi Klienta znajduje się pod adresem: [www.netione.pl](http://www.netione.pl)  
oraz [ibok.netione.pl](http://ibok.netione.pl)

GSM SERWIS DO 20:00 +48 511 055 511  
Finanse – dowody wpłat:  
faks: 32 790 48 88 e-mail: [biuro@netione.pl](mailto:biuro@netione.pl)

## Informacje przedumowne dotyczące świadczenia Mobilnych Usług Telekomunikacyjnych

### Regulamin Świadczenia Mobilnych Usług Telekomunikacyjnych

#### Rozdział I. Przedmiot Regulaminu

Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez GRAKOM z siedzibą w Gliwicach 44-103, przy ul. Stefana Żeromskiego 12, nr tel.: (32)790-50-50, NIP: 631-167-89-54 zwanego dalej „Operatorem”, oraz SGT sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach, przy ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy pod numerem KRS 0000873216, NIP: 6312533927, zwaną dalej „SGT”, Mobilnych Usług Telekomunikacyjnych (telefonii mobilnej) Abonentom.

#### Rozdział II. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Abonament** – stała opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora i SGT oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

**Abonent** – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem i SGT Umowy Abonenckiej;

**Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne, dzięki któremu przy użyciu Karty SIM dochodzi do kierowania do Sieci ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych;

**Aktywacja** - rozpoczęcie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, przy wykorzystaniu określonej Karty SIM;

**Autoryzowany Przedstawiciel Operatora** – podmiot uprawniony przez Operatora i SGT do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Operatora i SGT wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami;

**Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej** – podmiot uprawniony przez Operatora i SGT do obsługi serwisowej Abonenta;

**Awaria** – niedziałanie Usług świadczonych przez Operatora lub SGT, lub znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich;

**Biuro Obsługi Klienta** – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie internetowej Operatora [www.netione.pl](http://www.netione.pl);

**Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora i SGT;

**Karta SIM** - karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniona Abonentowi w celu świadczenia Usług, umożliwiającą Abonentowi za pomocą urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usług, z którą to Kartą SIM związany jest Numer Telefonu, Kod PIN i Kod PUK;

**Konsument** – konsument w rozumieniu art 22<sup>1</sup> Ustawy – Kodeks cywilny Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.

**Kod PIN** - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta, przypisany do Karty SIM kod składający się z cyfr, umożliwiający poprzez Kartę SIM korzystanie z Usług

**Kod PUK** - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający odblokowanie Karty SIM;

**Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej** - świadczenie, korzystanie z Usługi, usługi dodatkowej lub korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej albo urządzeń Operatora lub SGT niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Operatorowi, SGT lub użytkownikowi końcowemu, lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się takiego nadużycia, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej może polegać na:

- a. generowaniu sztucznego ruchu, tj. wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz jej zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
- b. smishingu, tj. wysłaniu krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;
- c. CLI spoofingu, tj. nieuprawnionemu posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na podmiot inny niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, w tym do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
- d. nieuprawnionej zmiany informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.

**Numer Telefonu** - numer przyznany Abonentowi w związku z zawarciem Umowy lub numer Abonenta przyporządkowany do Karty SIM przeniesiony z sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w związku z zawarciem Umowy i zmianą dostawcy usług telekomunikacyjnych na Operatora i SGT, który może służyć do weryfikacji Abonenta lub Karty SIM, i z którym związane jest świadczenie określonych Umową Usług;

**Numer Tymczasowy** – Numer Telefonu przydzielany Abonentowi przez Operatora i SGT, umożliwiający korzystanie z Usług do czasu zakończenia procesu przeniesienia przydzielonego numeru w przypadku wniosku o zawarcie Umowy z przeniesieniem numeru;

**Okres Rozliczeniowy** – określony w Umowie miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta z tytułu świadczenia Usług, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy określony w Umowie może być dłuższy niż okres jednego miesiąca; jednomiesięczny okres liczony od dnia aktywacji Usługi, chyba że w Umowie Abonenckiej określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;

**Operator** – Partner, przedsiębiorca telekomunikacyjny współpracujący z SGT sp. z o.o.w dziedzinie udostępniania Usług; Operator występuje także jako pełnomocnik SGT w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia Umowy Abonenckiej, o ile Regulamin lub Umowa nie stanowią inaczej.

**Operator Sieci** - Polkomtel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, która na dzień 1 sierpnia 2017 r. posiadała siedzibę w Warszawie i następujące dane rejestrowe: ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, wpis do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000419430, NIP: 5271037727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy w wysokości: 3.510.300.000,00 zł, będąca przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu Ustawy - Prawo Komunikacji Elektronicznej, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu

Komunikacji Elektronicznej pod numerem 3, bądź jej każdorazowy następca prawny w zakresie zarządzania siecią telekomunikacyjną;

**Opłata/Opłaty** – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora lub SGT w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;

**Pełnomocnik** – osoba uprawniona, stosownie do wymogów prawa, przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora i SGT;

**Przedstawiciel Operatora** – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora, Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej lub SGT;

**Prawo Komunikacji Elektronicznej, PKE** – Ustawa – Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. 2024 poz. 1221);

**Regulamin** – niniejszy dokument, Regulamin Świadczenia Mobilnych Usług Telekomunikacyjnych ;

**SGT** – Operator MVNO, będący przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu Ustawy - Prawo Komunikacji Elektronicznej, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7443.

**Sieć** – ruchoma sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Komunikacji Elektronicznej służąca do świadczenia przez Operatora i SGT usług telekomunikacyjnych zbudowana lub eksploatowana przez Operatora Sieci;

**Umowa Abonencka (Umowa)** – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem;

**Usługa** – usługi telekomunikacyjne w rozumieniu Prawa Komunikacji Elektronicznej lub inne usługi związane z usługami telekomunikacyjnymi świadczone przez Operatora w porozumieniu z SGT na rzecz Abonenta na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku każda usługa świadczona przez Operatora w porozumieniu z SGT;

**Usterka** – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią;

### **Rozdział III. Postanowienia ogólne**

- I. Umowa pomiędzy Abonentem, SGT i Operatorem może być zawarta w imieniu SGT: samodzielnie przez Operatora, przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora bądź przez SGT.
- II. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator i SGT zobowiązują się do świadczenia Usług zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem.
- III. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Operatora ani SGT osobom trzecim. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości proporcjonalnej do opisanego powyżej naruszenia, na zasadach ogólnych.
- IV. Operator oraz SGT mogą przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z przepisami PKE oraz na podstawie ogólnych przepisów o ochronie danych osobowych, w tym RODO.

### **Rozdział IV. Zakres i warunki świadczenia Usług**

1. Usługi świadczone przez Operatora i SGT obejmują: publicznie dostępne usługi komunikacji elektronicznej, w tym telefoniczne i dostęp do Internetu oraz inne, określone w Umowie lub Cenniku.
2. SGT i Operator przy wykorzystaniu Sieci świadczą na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Usługi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także w ramach roamingu międzynarodowego w zakresie możliwości technicznych Operatora Sieci.

3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Operator i SGT zapewniają dostępność świadczonych Usług na poziomie 95%. Przez dostępność Usługi uznaje się dostępność sygnału w zasięgu infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci wykorzystywanej przez Operatora lub SGT w taki sposób, by możliwe było korzystanie z Usług.
4. Jeżeli usługa roamingu międzynarodowego jest świadczona na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, Operator i SGT z wykorzystaniem Sieci umożliwiają Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z roamingu międzynarodowego może podlegać polityce uczciwego korzystania z roamingu.
5. SGT i Operator świadczą Usługi w ramach posiadanych możliwości technicznych w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU). Operator Sieci nie gwarantuje minimalnych parametrów jakości usług, co jest bezpośrednim skutkiem stosowania rozwiązań technicznych wykorzystujących ruchome technologie sieciowe. Operator Sieci dokłada wszelkich starań, aby jakość świadczonych Usług była jak najwyższa, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
6. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w opisach tych usług/pakietów transmisji danych lub Cenniku. SGT lub Operator powiadamiają Abonenta o wykorzystaniu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego oraz udostępniają narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania tych usług.
7. Szacunkowe maksymalne prędkości w odniesieniu do usług transmisji danych w zakresie pobierania i wysyłania wynosi w zależności od technologii sieciowych wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s
5G	60 Mb/s	600 Mb/s

Po wykorzystaniu pakietu transmisji danych dostępnego w ramach Umowy prędkość pobierania i wysyłania danych zostanie zredukowana do 32 kb/s.

8. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi wynikają z czynników wpływających na propagację fal radiowych w Sieci, w tym uwarunkowań geograficznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, uzależnione są od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, aktualnego stanu warunków

atmosferycznych na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym w danym momencie. Ponadto połączenie na numer alarmowy może zostać skierowane na numer alarmowy (112 i inne.) w przypadku, gdy połączenie na pozostałe numery alarmowe nie może zostać wykonane, zaś w sytuacji, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane jest z określonego obszaru administracyjnego za pośrednictwem stacji bazowej umieszczonej na sąsiednim obszarze administracyjnym, takie połączenie może zostać skierowane do jednostki znajdującej się na terenie takiego sąsiedniego obszaru administracyjnego.

9. Ograniczenia w dostępie do Usług lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania określonego rodzaju urządzenia telekomunikacyjnego; używania urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji urządzenia telekomunikacyjnego; braku przystosowania danego urządzenia telekomunikacyjnego do korzystania z danej usługi; parametrów urządzenia telekomunikacyjnego; zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usług przez Abonenta; zasad dostępu lub sposobu korzystania z poszczególnych usług i aplikacji określonych w Regulaminie; działań podejmowanych celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług; czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym ukształtowania terenu, czynników pogodowych lub urbanistycznych.
10. Operator wraz z SGT wskazują, że zakres oraz dostępność Usług mogą być zróżnicowane terytorialnie i są zależne tak od dostępności infrastruktury telekomunikacyjnej, urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta, jak i warunków atmosferycznych. Operator i SGT informują Abonenta o znanych ograniczeniach w korzystaniu z Usług przed zawarciem Umowy.
11. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.
12. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.
13. W ramach opłaty abonamentowej Operator i SGT zapewniają:
  - a. możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
  - b. obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań,
  - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej świadczonych usług, Regulaminu lub Cennika, poprzez stronę WWW oraz dedykowaną infolinię;
  - d. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Operatora,
  - e. inne, o ile Umowa lub Regulamin tak stanowią.
14. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem i Cennikiem.
15. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminie czy Umowie, Operator ani SGT nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.
16. SGT i Operator zobowiązani są dostarczyć rzeczy wolne od wad.
17. Operator oraz SGT oferują usługi posprzedażne w zakresie wyłącznie określonym niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz Umową Abonencką.
18. Sieć Operatora służąca świadczeniu publicznie dostępnych usług komunikacji głosowej umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik zakończenia sieci może odczytać numer identyfikujący zakończenie sieci Abonenta, zaś Abonent może odczytać numer użytkownika wywołującego.

19. Abonent może złożyć u Operatora lub SGT zlecenie jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia – dla przypadków, gdy Abonent jest stroną wywołującą połączenie (tzw. zastrzeżenie prezentacji własnego numeru).
20. Abonent może złożyć u Operatora lub SGT zlecenie eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, jak również zlecenie blokady połączeń przychodzących od użytkowników stosujących eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej (tzw. blokada połączeń zastrzeżonych).
21. Abonent może złożyć u Operatora lub SGT zlecenie eliminacji prezentacji identyfikacji linii wywoływanej (tj. numeru Abonenta) u użytkownika wywołującego (tzw. zastrzeżenie prezentacji własnego numeru podczas jego wywoływania).
22. Abonent może złożyć u Operatora lub SGT zlecenie zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do urządzenia końcowego tego Abonenta.
23. Zlecenia oraz ich odwołania, wskazane w ust. 19-22, są wolne od opłat i mogą być złożone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej.
24. Eliminacja prezentacji identyfikacji linii wywołującej może być anulowana na żądanie służb ustawowo uprawnionych podmiotów, w szczególności służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, a także podmiotów właściwych w sprawach obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, jak również przez innego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub Abonenta, jeżeli uprawdopodobni on, że do jego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego są kierowane połączenia uciążliwe lub zawierające groźby. W takim wypadku, dane abonentów wywołujących mogą być przez Operatora rejestrowane na wniosek uprawnionego podmiotu.
25. Operator i SGT świadczą swoim Abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej ich Abonentów, którzy udostępnili swoje dane, z wyłączeniem abonentów korzystających z publicznie dostępnych usług telefonicznych 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 - stosownie do postanowień PKE.
26. Operator i SGT zapewniają z zastrzeżeniem postanowień ust. 8-9:
  - a. swoim Abonentom będącym użytkownikami końcowymi w rozumieniu Ustawy bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi;
  - b. kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
27. W przypadku, gdy będzie to to technicznie i ekonomicznie wykonalne, Operator i SGT zapewnią Abonentom będącym użytkownikami końcowymi w rozumieniu Ustawy oraz użytkownikom końcowym z innych państw członkowskich Unii Europejskiej, możliwość dostępu:
  - a. w Unii Europejskiej do usług wykorzystujących numery niegeograficzne oraz możliwość korzystania z takich usług oraz
  - b. do wszystkich numerów w Unii Europejskiej, w tym numerów uwzględnionych w krajowych planach numeracji, numerów należących do przestrzeni numerowej telefonii europejskiej i do powszechnej międzynarodowej sieci bezpłatnych numerów telefonicznych (UIFN).
28. Przepisu ust. 27 nie stosuje się do przypadków, gdy wywoływany Abonent ograniczył połączenia przychodzące od użytkowników końcowych zlokalizowanych w poszczególnych obszarach geograficznych.
29. Usługi Operatora i SGT obejmują także usługi telekomunikacyjne z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator lub SGT („usługa o podwyższonej opłacie”). Dla takich usług, Operator lub

SGT podadzą wraz z numerem tej usługi przekazywanym bezpośrednio Abonentom, cenę za jednostkę rozliczeniową Usługi albo cenę za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, ze wskazaniem ceny brutto oraz nazwę podmiotu realizującego takie dodatkowe świadczenie.

30. W przypadku, gdy Usługa o podwyższonej opłacie świadczona jest w sposób powtarzalny na podstawie uprzedniego oświadczenia woli Abonenta, a Operator lub SGT jest jej dostawcą, wówczas wraz z informacją, o której mowa w ust. 29, odpowiednio Operator lub SGT poda dodatkowe informacje o zasadzie korzystania z usługi i pozyska (zapyta o) zgodę abonenta na świadczenie usługi o podwyższonej opłacie bezpośrednio przed rozpoczęciem jej świadczenia. Ponadto, w takim wypadku Abonent będzie miał możliwość dokonania natychmiastowej rezygnacji z takiej usługi w każdym czasie, w sposób prosty i bez opłat.
31. Operator lub SGT, na żądanie Abonenta :
  - a. Dokonuje nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - b. Dokonuje nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - c. Umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów.
32. Operator i SGT bezpłatnie zapewniają Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego, a w momencie osiągnięcia progu kwotowego SGT lub odpowiednio Operator jest obowiązany do
  - a. natychmiastowego poinformowania Abonenta o tym fakcie;
  - b. zablokowania 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.
33. Operator i SGT oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w zdaniu poprzednim, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa powyżej, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, a w przypadku jego braku - w danym miesiącu kalendarzowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
34. SGT lub odpowiednio Operator bezpłatnie zapewnia użytkownikowi końcowemu publicznej sieci telekomunikacyjnej, każdorazowo, przed rozpoczęciem naliczania opłaty za połączenie telefoniczne, informację o cenie za jednostkę rozliczeniową usługi albo cenie za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, oraz o możliwości nieodpłatnego blokowania połączeń, o którym mowa w ust. 33. Jeżeli w trakcie połączenia telefonicznego zmiana ulegnie wysokości opłaty, dostawca usługi o podwyższonej opłacie poinformuje użytkownika końcowego o fakcie zmiany wysokości opłaty na 10 sekund przed zmianą jej wysokości.
35. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
36. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru do innego dostawcy usług, może rozwiązać umowę z Operatorem i SGT bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent może zostać obciążony opłatą na rzecz Operatora i SGT w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o kwotę odszkodowania opisanego w Rozdziale VII ust. 9 - w przypadku zerwania przez Abonenta promocyjnych

warunków umowy. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres wynoszący 1 miesiąc od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

37. Procedurę przeniesienia numerów oraz usługi dostępu do sieci Internet, w zakresie nieuregulowanym niniejszym dokumentem, określa powszechnie obowiązujące prawo, w tym przepisy PKE.
38. Abonent korzystający z usługi dostępu do sieci Internet, w przypadku zmiany dostawcy tej usługi, ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
39. W przypadku, gdy nowym dostawcą usługi wskazanej w pkt. 38 jest SGT i Operator, wówczas aktywują tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
40. W przypadku, gdy Abonent przenosi usługę dostępu do sieci Internet do innego dostawcy, SGT i Operator świadczą usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi. W przypadku, gdy takie przeniesienie nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez takiego innego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, wypowiedzenie Umowy z SGT i Operatorem staje się bezskuteczne – w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym SGT lub Operator informują Abonenta.
41. SGT i Operator informują, że świadczenie Usług odbywa się przy wykorzystaniu infrastruktury osoby trzeciej, wskutek czego osoba ta może przekazywać Abonentowi (w imieniu SGT i Operatora) informacje techniczne związane bezpośrednio ze świadczeniem Usług, w tym dotyczące awarii i prac planowych.
42. W związku z zawarciem Umowy Operator udostępnia Abonentowi do używania Kartę SIM, której odbiór Abonent lub Pełnomocnik potwierdza przy podpisywaniu Umowy. Karta SIM stanowi własność Operatora, a Abonent obowiązany jest do korzystania z niej na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie.
43. Abonent obowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób.
44. Abonent obowiązany jest do zabezpieczenia kodu PIN, kodu PUK lub innego kodu dostępu do Karty SIM przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
45. Abonent obowiązany jest powiadomić Operatora o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie Karty SIM.
46. Po zgłoszeniu przez Abonenta faktu zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM, Operator niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. Operator odblokowuje Kartę SIM na wniosek Abonenta.
47. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM Abonent może zwrócić się do Operatora z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
48. Zablockowana na skutek zgłoszenia uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM po upływie 30 dni od dnia zgłoszenia ulega unieważnieniu i archiwizacji, jeżeli Abonent nie złożył wniosku o odblokowanie Karty SIM.
49. Abonent obowiązany jest używać urządzeń telekomunikacyjnych spełniających wymagania Sieci, posiadających świadectwo homologacji lub odpowiedni certyfikat wydany przez uprawniony organ oraz w sposób niezakłócający funkcjonowania Sieci.
50. Abonent obowiązany jest do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem, Regulaminem, Umową i Cennikiem.
51. Abonent obowiązany jest do powstrzymania się od Nadużyć w Komunikacji Elektronicznej.



52. Zabronione jest używanie Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego pochodzącego z przestępstwa.
53. Zabronione jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem urządzenia niespełniającego wymagań określonych w przepisach prawa, w tym nieposiadającego wymaganej homologacji lub certyfikatu wydanego przez uprawniony organ lub używanie urządzenia powodującego zakłócenia funkcjonowania sieci.
54. Abonent zobowiązany jest do podawania prawdziwych i pełnych danych oraz dokumentów wymaganych przez Operatora i SGT oraz informowania Operatora lub SGT o zmianie swoich danych zawartych w Umowie.
55. W przypadku, gdy Abonent za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, SGT i Operator oferują pakiety transmisji danych. Abonent ma możliwość kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez panel klienta dostępny na stronie <https://go.jambox.pl/>. W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Operator lub SGT niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS (powiadomienie elektroniczne wysyłane na telefon).

#### **Rozdział V. Cennik, opłaty i wykazy połączeń**

1. Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik lub Umowa.
2. Operator i SGT mogą udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem lub Umową.
3. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach internetowych Operatora lub SGT. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.
4. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
5. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
6. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone, Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie lub Cenniku.
7. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty, na rachunek wskazany w Umowie lub na stosownej fakturze.
8. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator albo SGT może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę – w przypadku Abonentów będących konsumentami, a odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych – w przypadku Abonentów będących przedsiębiorcami, od niezapłaconej w terminie kwoty.
9. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Operator lub SGT mają prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).
10. W przypadku nieotrzymania faktury lub innego stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo taką fakturę otrzymywał, powinien on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Operatora lub SGT.
11. Operator lub SGT dostarczają Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą wystawioną za dany okres rozliczeniowy, podstawowy wykaz wykonanych usług za ten okres, będących usługami telefonicznymi w rozumieniu PKE, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń lub usług, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie takim znajduje się także numer wykorzystywany do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o

podwyższonej opłacie, a w przypadku skorzystania z usługi fakultatywnego obciążania rachunku także następujące informacje o takiej usłudze:

- a. nazwa towaru lub usługi;
  - b. nazwa lub firmę podmiotu, od którego Abonent nabył towary lub usługi;
  - c. cena towaru lub usługi
12. Operator lub SGT dostarczają na żądanie Abonenta, który ma przydzielony numer, szczegółowy wykaz wykonanych Usług określonych w ust. 12. Wykaz ten może być odpłatny, stosownie do postanowień Cennika.
  13. Szczegółowy wykaz, o którym mowa w ust. 13, zawiera co najmniej 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.
  14. Operator lub SGT dostarczają wykaz, o którym mowa w ust. 13, począwszy od, odpowiednio, bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Przy braku takiego uzgodnienia, rezygnacja z otrzymywania szczegółowych wykazów określonych w ust.13 jest skuteczna wraz z rozpoczęciem okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Abonent zrezygnował z otrzymywania takich wykazów.
  15. Wykaz, o którym mowa w ust. 13, Operator lub SGT dostarczają wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, oraz za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.
  16. W przypadku, o którym mowa w ust. 11 szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Wykaz ten może zostać dostarczony wraz z fakturą za okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie dostarczenia takiego wykazu, o ile nie naruszy to określonego powyżej terminu.

## **Rozdział VI. Serwis i postępowanie reklamacyjne**

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Operatora, także w imieniu SGT. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
  - b. usuwanie Awarii;
  - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
  - d. możliwość uzyskania informacji o ofertach, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta lub osobiście w siedzibie Operatora (bądź SGT). Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe wskazany będzie na Umowie.
3. Abonent może składać reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych, które to reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
  - a. niedotrzymania z winy Operatora lub SGT określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych,

- b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku .
4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT, w szczególności w lub za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
- a. w formie pisemnej ;
  - b. ustnie do protokołu;
  - c. telefonicznie;
  - d. pocztą elektroniczną, na adres Operatora lub SGT wskazany w Umowie.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- a. imię i nazwisko lub nazwę (firmę) reklamującego wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczą danego reklamującego) lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - i. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Operator bądź SGT udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Operatora lub SGT odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
7. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, reklamowana opłata podlega zwrotowi.
8. Reklamacje mogą być składane w okresie do 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
9. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora (bądź SGT) rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

10. Operator lub SGT mogą powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt do takich osób. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub Usterki, jak również w zakresie Reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Operator i SGT odpowiadają za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

## **Rozdział VII. Odpowiedzialność Stron**

1. Operator oraz SGT odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i zobowiązują się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Rozdziału.
2. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, o których Abonent został poinformowany na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Operator lub SGT byli uprawnieni na mocy Regulaminów, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. W przypadku uznania przez Operatora lub SGT wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii. Taki sam zwrot przysługuje Abonentowi w przypadku, gdy SGT lub Operator nie zareagowali na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa.
4. Zwrot wskazany w ust. 3 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
5. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
6. Operator ani SGT nie odpowiadają za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, a Operator lub SGT nie ponoszą odpowiedzialności za taki stan rzeczy.
7. Obsługą roszczeń Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym również wypłatą odszkodowań, w imieniu SGT zajmuje się Operator.
8. Operator ani SGT nie odpowiadają za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej Karty SIM do czasu zgłoszenia tych okoliczności do Operatora.
9. SGT i Operator mogą dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora lub SGT z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
10. Odszkodowanie, o którym mowa w ust.9, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych.
11. Odszkodowanie, o którym mowa w ust.9, nie może przekroczyć sumy części Abonamentu, który Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

## **Rozdział VIII. Bezpieczeństwo i integralność sieci**

1. Operator oraz SGT podejmują środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejsze osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora lub SGT, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.

2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator lub SGT mogą podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
  - a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
  - b. przerwanie lub ograniczenie (w tym pogorszenie jakości, opóźnienie komunikatu i in. ingerencje) świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci (lub Karcie SIM), z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług, także w odniesieniu do poszczególnych typów treści, komunikatów, Usług czy aplikacji .
3. Operator oraz SGT mogą informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Z uwagi na okoliczność, że Usługi Operatora i SGT świadczone są z wykorzystaniem sieci osoby trzeciej, Operator i SGT nie wprowadzają osobnych procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci. W/w podmiot zarządzający siecią dokonuje w sposób ciągły pomiarów ruchu w sieci, w tym na poszczególnych jej elementach. W przypadku, gdy wskutek dokonanego pomiaru istnieje możliwość osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza, celem zapobieżenia wystąpienia takich sytuacji, podmiot ten wprowadza procedury organizacji ruchu w sieci. Środki zarządzania ruchem w sieci są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne oraz opierają się na obiektywnych różnicach w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu. W wyniku wprowadzonych procedur zmianie mogą ulec zasady działania elementów infrastruktury sieci, transmisji, komunikacji pomiędzy elementami sieci lub kierunek ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator i SGT zapewniają zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej w rozumieniu PKE, w tym tajemnicę:
  - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
  - c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora i SGT, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator lub SGT są zobowiązani do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez Operatora i SGT zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej. Operator ani SGT nie gwarantują jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora i SGT.
7. Operator lub SGT przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na swoich stronach WWW.

## **Rozdział XI. Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów**

1. Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pomocą służb informacyjnych Operatora lub SGT winny być ograniczone do: numeru telefonicznego, nazwiska i imion Abonenta, nazwy miejscowości i ulicy miejsca zamieszkania Abonenta. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa powyżej, wymaga zgody Abonenta.
2. Abonent będący osobą fizyczną może zastrzec swoje dane określone w punkcie powyżej w trakcie trwania umowy lub w momencie jej zawarcia.

3. Operator lub SGT może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, przekazanie danych Abonenta, który wyraził zgodę na przekazanie danych w tym celu innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, wymaga zgody Abonenta.

## **Rozdział XII. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminami oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz PKE.
2. W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem, lub SGT a Abonentem, Operator i SGT dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
3. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w szczególności na wniosek Abonenta. Dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)

Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 10 listopada 2024 roku.