

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

## § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część wszystkich Umów o Świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej, w tym telekomunikacyjnych (Umów), na podstawie których Telestrada S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alei Krakowskiej 22A, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy pod nr KRS 0000279791 (Telestrada) świadczy Usługi komunikacji elektronicznej (Usługi), w tym Usługi Telestrada, Multimo, Tele24, Lajt Mobile, NOM oraz inne Usługi świadczone przez Operatora.

2. Definicje:

2.1. **Abonent** – Konsument, osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy zawartej z Operatorem, o świadczenie Usługi;

2.2. **Abonent biznesowy / Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;

2.3. **Awaria** - oznacza awarię, która uniemożliwia Abonentowi korzystanie z Usługi, jednak z wyłączeniem awarii, która jest wynikiem okresu zawieszenia lub przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej między Stronami lub dozwolonej w ramach Umowy; lub jest wynikiem naruszenia Umowy przez Abonenta; lub jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub wystąpiła poza Siecią Operatora; lub wystąpiła w infrastrukturze telekomunikacyjnej Abonenta lub Urządzeniach;

2.4. **Biuro Obsługi Klienta** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Telestrada komórka powołana do obsługi Klientów i Abonentów;

2.5. **Cennik** – wykaz Usług, w tym Usług wchodzących w abonament, wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;

2.6. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą telefonu lub innego urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do świadczonej przez Telestrada usług w sieci mobilnej. Karta pozostaje własnością Operatora do momentu zaprzestania świadczenia usług;

2.7. **Konsument** – Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Telestrada umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową;

2.8. **Lokal** - określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi;

2.9. **Łącze** – łącze, na którym zgodnie z zasadami współpracy obowiązującymi pomiędzy Telestrada i operatorami infrastrukturalnymi świadczone będą Usługi;

2.10. **Operator** – Telestrada S.A., z siedzibą przy Alei Krakowskiej 22A, 02-284 Warszawa;

2.11. **Opłata abonamentowa** – opłata wnoszona przez Abonenta, w wysokości wskazanej w Cenniku, z tytułu zapewnienia przez Operatora dostępu do Usługi;

2.12. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze VAT dniach miesiąca;

2.13. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej przez Telestrada S.A.;

2.14. **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną, niezbędną do świadczenia Usługi, w tym sieć innych współpracujących operatorów;

2.15. **Sprzęt** – sprzęt udostępniany lub sprzedany przez Operatora Abonentowi, który jest niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi;

2.16. **Usługa** – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa;

2.17. **Umowa** – Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

2.18. **Usługa dodana** - usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi zgodnie z obowiązującym Cennikiem;

2.19. **Ustawa** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę z dnia 12 lipca 2024 r.;

2.20. **Zawieszenie Usługi** - okresowe zaprzestanie

świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

## § 2 ZAWARCIE UMOWY

1. Usługa świadczona jest przez Operatora w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Oferty Specjalnej (jeśli obowiązuje) i Cenniku.

2. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do jej zawarcia i potwierdzi swoją tożsamość lub status prawny poprzez:

a) w przypadku osób fizycznych – okazanie dowodu tożsamości (dowód osobisty) dla Umów zawieranych w formie pisemnej lub inny dopuszczony prawem sposób, w szczególności dla Umów zawieranych w formie dokumentowej,

b) w przypadku pozostałych osób – okazanie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz okazaniem dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON lub inny dopuszczony prawem sposób, w szczególności dla Umów zawieranych w formie dokumentowej.

3. Zawarcie Umowy może się odbyć, w zależności od oferty Operatora, w formie pisemnej lub dokumentowej, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, poprzez Biuro Obsługi Klienta oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 i 2361 oraz z 2018 r. poz. 650), w szczególności drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub na żądanie Abonenta w formie pisemnej, w rozsądnym czasie, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.

4. W przypadku zawarcia Umowy z Konsumentem w formie pisemnej lub dokumentowej poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie w formie pisemnej lub dokumentowej. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

## § 3 PRZYCZYNY ODMOWY ZAWARCIA UMOWY

1. Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy lub odstąpić od Umowy w przypadku:

a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;

b) braku wymaganych przez Operatora dokumentów, w szczególności potwierdzających tożsamość Konsumenta;

c) podania błędnych danych przy zawieraniu Umowy;

d) niewywiązywania się z postanowień innej Umowy zawartej z Operatorem;

e) otrzymania negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej. W takim wypadku Operator może, ale nie musi zaproponować Abonentowi świadczenia usług po wpłaceniu zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.

## § 4 ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Telestrada zapewnia Abonentowi możliwość zmiany warunków Umowy.

2. Zmiana warunków Umowy odbywa się na zasadach opisanych w paragrafie 2.

3. Jeśli Operator umożliwi Abonentowi dokonywanie zmian warunków Umowy na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość (np. poprzez wysłanie wiadomości SMS), Operator dostarczy Abonentowi potwierdzenie realizacji takiego zlecenia albo informację o odmowie jego realizacji.

4. Zmiana warunków Umowy następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego bezpośrednio po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło

uzgodnienie warunków Umowy, chyba że obowiązujące Abonenta regulaminy promocji i Cenniki stanowią inaczej.

5. W przypadku proponowanych przez Telestrada zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Telestrada, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany oraz doręcza ją Abonentowi w formie pisemnej lub dokumentowej na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w paragrafie 4, ust. 6 lub 7. Operator poinformuje Abonenta o proponowanych zmianach z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

6. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym zmian określonych w niniejszym Regulaminie, na adres wskazany przez Abonenta.

7. Na żądanie Abonenta, który zawarł Umowę w formie dokumentowej, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym zmian określonych w niniejszym Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

8. W przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy określonego w ust. 5 Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE, określającej minimalne wymogi jakości Usług.

## § 5 ZAKRES, GŁÓWNE CECHY I JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Telestrada jest Operatorem telekomunikacyjnym wpisanym do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych pod numerem 4078 i świadczy usługi w oparciu o sieć własną i sieci innych uprawnionych operatorów w zakresie:

a) utrzymania stacjonarnego lub komórkowego łącza abonenckiego, realizowanego w technologii określonej w umowie, do sieci własnej i innych współpracujących operatorów w gotowości do świadczenia Usług komunikacji elektronicznej;

b) realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych;

c) realizacji usług sieci inteligentnych;

d) realizacji usług dostępu do sieci Internet;

e) realizacji usług SMS, MMS, usług transmisji danych, usług lokalizacyjnych i innych usług dodanych opisanych w Umowie lub Cenniku;

f) realizacji Usług z dodatkowym świadczeniem. Przez Usługi z dodatkowym świadczeniem rozumie się publicznie dostępną usługę telekomunikacyjną wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez Operatora albo inny podmiot, w tym:

i. zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem oraz na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów;

ii. umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku Usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnie blokowanie połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów;

iii. oferuje Abonentowi dla każdego Okresu Rozliczeniowego następujące progi kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł (brutto). W przypadku, gdy Abonent nie określi progu kwotowego, jego wartość domyślna wynosi 35 zł (brutto). Po osiągnięciu obowiązującego progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery

Usług z dodatkowym świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego – do wysokości tego progu. Abonent ma możliwość określenia progu kwotowego oraz jego zmiany w momencie zawarcia Umowy, a także w trakcie jej trwania. Szczegółowe informacje o uprawnieniach Abonenta związanych z Usługami z dodatkowym świadczeniem zawarte są w Cenniku Usług Dodatkowych, dostępnym na stronie internetowej Operatora. Aktualny rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia Usług z dodatkowym świadczeniem jest dostępny na stronie BIP UKE.

2. W ramach Opłaty abonamentowej Operator zapewnia:

a) stały dostęp do sieci Operatora lub operatorów współpracujących;

b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej Opłaty abonamentowej;

c) obsługę serwisową, z wyłączeniem Usług dodatkowo płatnych oraz obsługi niezasadnionych wezwań.

3. W ramach obsługi serwisowej, Telestrada zapewnia dostęp do Biura Obsługi Klienta pod numerem Infolinii wskazanym na stronach internetowych Operatora gdzie Klient może uzyskać informacje, w szczególności w zakresie:

a) dokonywania konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach końcowych będących własnością Operatora;

b) oferowanych usług i zasad korzystania z Usług;

c) aktualnych promocji i ofert specjalnych;

d) informacji na temat wystawionych rachunków oraz aktualnych rozliczeń klienta;

e) informacji dotyczących aktualnego Cennika.

4. W przypadku łączy świadczonych w oparciu o infrastrukturę innych operatorów Telestrada przekazuje niezwłocznie zgłoszenie serwisowe do służb technicznych tego operatora. Usunięcie awarii odbywa się w ciągu trzech dni roboczych od dnia zgłoszenia. W przypadku konieczności wizyty w lokalu Abonenta, Abonent obowiązany jest podać trzy terminy, w których lokal będzie dostępny w celu dokonania weryfikacji technicznej awarii. Koszt połączenia z Biurem Obsługi Klienta określony jest na stronie internetowej Operatora oraz w Cenniku.

5. W przypadku zakupu lub udostępnienia sprzętu telekomunikacyjnego, producent udziela gwarancji na zasadach określonych w karcie gwarancyjnej. Podstawą zgłaszania roszczeń z tytułu gwarancji jest dowód zakupu sprzętu. Informacja o ewentualnych kosztach serwisowych dostępna jest w Biurze Obsługi Klienta.

6. Telestrada świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

7. Telestrada świadczy Usługi w oparciu o sieć własną oraz sieć infrastrukturalną innych uprawnionych operatorów. W ramach istniejących możliwości technicznych operator infrastrukturalny, na którego sieci świadczona jest Usługa, umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi operator infrastrukturalny zawarł oddzielne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Operatora. W uzasadnionych przypadkach operator infrastrukturalny może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystanie przez Abonentów z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.

8. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Telestradę.

9. Podczas uzyskiwania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług może być inna niż w sieci głównego operatora infrastrukturalnego, na którego sieci świadczono Usługi.

10. Na jakość Usług mobilnych oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne oraz parametry techniczne urządzeń telekomunikacyjnych, z których korzysta Abonent.

11. Zasięg mobilnych Usług komunikacji głosowej oraz mobilnych Usług dostępu do internetu wewnątrz

budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.

12. Informacja o zasięgu Usług mobilnych znajduje się na stronach internetowych Operatora.

13. Telestrada zapewnia zasięg mobilnych Usług komunikacji głosowej dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.

14. Telestrada zapewnia zasięg mobilnych Usług dostępu do internetu dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.

15. Telestrada zapewnia jakość połączeń głosowych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem mobilnych Usług komunikacji głosowej.

16. Telestrada zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (download/uplink) na poziomie 8 kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem Usług dostępu do internetu.

17. Telestrada zapewnia skuteczność nawiązywania połączeń głosowych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem Usług komunikacji głosowej.

18. Telestrada zapewnia co najmniej 95% połączeń głosowych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem Usług komunikacji głosowej.

19. W sieci stacjonarnej liczba uszkodzeń na 100 łączy nie powinna przekraczać 16 rocznie, a czas w którym Telestrada usunie uszkodzenie nie powinien przekroczyć 3 dni roboczych.

20. W czasie świadczenia Usługi dostępu do internetu, Telestrada traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

21. Telestrada może uniemożliwić dostęp do niektórych stron internetowych, jeśli obowiązek taki wynika z przepisów prawa.

22. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą Usługi dostępu do internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

23. W ramach zarządzania siecią i Usługami, Telestrada oraz operatorzy infrastrukturalni stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Telestrada oraz operatorzy infrastrukturalni stosują odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te pomagają we wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymaganiach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodującej proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

24. Stosowane przez Telestradę oraz operatorów infrastrukturalnych odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

25. Telestrada oraz operatorzy infrastrukturalni mogą stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m. in. blokować, spowalniać, zmieniać,

ogranaczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub Usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub Usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak jest to konieczne, aby:

a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Telestrada i operatorzy infrastrukturalni, w tym prawu karnemu nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub Usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazane przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),

c) zapobiec groźącym przeciążeniom sieci oraz łagodząc skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

26. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na usługi dostępu do internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji, usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług lub pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie albo w Cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi dostępu do internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji, usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości Usługi dostępu do internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

27. Telestrada świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.

28. Operator zastrzega sobie prawo, bez pogorszenia jakości świadczonych Usług, do modyfikowania sposobu realizacji Usługi stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.

29. Operator ma prawo do zmiany bez odrębnej zgody Abonenta swojego Hurtowego Poddostawcy Usług Telekomunikacyjnych z zachowaniem co najmniej dotychczasowej jakości i ciągłości Usług. Abonent upoważnia niniejszym Operatora do podpisania w jego imieniu niezbędnego zamówienia skierowanego do nowego poddostawcy Usług.

## § 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie – nie później niż w terminie:

a) 60 dni od daty zawarcia Umowy dla nowych przyłączy sieci lub

b) z dniem przeniesienia Usługi od dotychczasowego operatora,

c) 30 dni od zmiany warunków umowy, w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.

2. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci Operatora i moment aktywacji w sieci.

3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może z niej korzystać na warunkach określonych Umową.

## § 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Telestrada może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w następujących przypadkach:

a) Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę i nie zapłaci zaległych należności w terminie wskazanym w ust. 3 i 4,

b) Abonent nie zastosuje się w terminie 3 dni do

wezwania, o którym mowa w par. 8 ust. 8,  
c) stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć lub zagrożenia płatności ze strony Abonenta,  
d) Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usługi.  
2. Telestrada zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Abonentów lub Operatora.  
3. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Operator może ograniczyć świadczenie tej Usługi. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS i MMS, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.  
4. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług, o którym mowa w ust. 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.  
5. W przypadku gdy Operator ograniczył świadczenie Usługi, o której mowa w ust. 3 albo zawiesił świadczenie Usługi, o której mowa w ust. 4, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznowia jej świadczenie.  
6. Za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, Operator może naliczyć Abonentowi opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku.

## § 8 NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia należności za Usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie płatności, wskazywanym na doręczanych mu fakturach VAT - bez względu na okoliczność, kto z tych Usług bezpośrednio skorzystał. W przypadku nieotrzymania faktury za Okres Rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora.  
2. Opłaty za Usługi są naliczane za każde zrealizowane zdarzenie (połączenie głosowe, SMS, MMS, transmisja danych lub inne) a wartości zaokrąglane do pełnych groszy w górę zgodnie z obowiązującym Abonenta Cennikiem.  
3. Okres Rozliczeniowy trwa jeden miesiąc kalendarzowy. Telestrada zastrzega możliwość zmiany długości Okresu Rozliczeniowego w przypadku zaistnienia ważnych względów organizacyjnych.  
4. Abonent może dokonać płatności w następujący sposób:  
a) poprzez wpłatę na rachunek bankowy Telestrada wskazany na fakturze VAT. W takim przypadku za dzień zapłaty rachunku uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy,  
b) poprzez wpłatę gotówki w siedzibie Operatora. W takim przypadku za dzień zapłaty rachunku uważa się dzień dokonania wpłaty.  
5. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Telestrada uprawniona będzie do naliczenia odsetek ustawowych, poczynwszy od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności faktury.  
6. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości odsetki będą naliczone od kwoty pozostałej do uiszczenia.  
7. W przypadku, gdy okres opóźnienia przekraczał będzie jeden miesiąc, Telestrada uprawniona będzie do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem profesjonalnej firmy windykacyjnej.  
8. Telestrada może wezwać Abonenta do zabezpieczenia płatności lub wpłaty zaliczki w toku Okresu Rozliczeniowego, o ile ilość wykonywanych połączeń uzasadniać będzie obawę zagrożenia płatności ze strony Abonenta.

9. Należności Telestrada z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w wybranym przez Abonenta Cenniku, obowiązującym w chwili wykonania Usługi. Opłaty abonamentowe i Usługa zawieszenia świadczenia Usług komunikacji głosowej płatne są z góry. Pozostałe usługi płatne są z dołu.

10. W przypadku świadczenia Usługi podlegającej Opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa ta była świadczona.

## § 9 ŚRODKI ZAPEWNIENIA PRZEJRZYŚCII RACHUNKU I MONITOROWANIA POZIOMU WYKORZYSTANIA USŁUG

1. Operator zapewnia Konsumentom narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usługi dostępu do internetu lub Usług komunikacji głosowej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystywanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Sposoby monitorowania tych Usług określa Umowa, w tym Cenniki Ofert Specjalnych lub inne załączniki opisujące zasady działania danej Usługi.

2. Operator powiadamia Abonenta będącego konsumentem przed osiągnięciem limitu zużycia Usługi dostępu do internetu lub Usługi komunikacji głosowej w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego i po całkowitym wykorzystaniu tego limitu w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana Usługa lub za pomocą innego narzędzia udostępnionego przez Operatora.

3. W przypadku stacjonarnych Usług komunikacji głosowej obowiązek, o którym mowa w ust. 2 w zakresie powiadamiania Abonenta będącego Konsumentem o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi realizowany jest nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.

4. W przypadku stacjonarnych Usług komunikacji głosowej obowiązek wskazany w ust. 2, uważa się za wykonany, jeżeli Operator wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.

5. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta limitu transmisji danych w ramach wybranego przez Abonenta pakietu, chyba że Abonent przebywa poza granicami kraju i korzysta z tych stron w ramach usług roamingu międzynarodowego. Nie stanowi zmiany warunków Umowy stosowanie się przez Operatora do zmian w wykazie, o którym mowa powyżej.

## § 10 SPRZĘT TELEKOMUNIKACYJNY

1. W przypadku gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator może udostępnić lub sprzedać Abonentowi na czas obowiązywania Umowy Sprzęt Telekomunikacyjny. Zasady korzystania ze Sprzętu określone są w Regulaminie Sprzedaży i Udostępniania Urządzeń, będącego integralną częścią Umów, w ramach których Operator przekazuje do użytkowania Abonentowi Sprzęt Telekomunikacyjny.

## § 11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Telestrada ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez niego postanowień Umowy.

2. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż 12 ostatnich miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był

krótszy niż 36 godzin.

4. W przypadku niedotrzymania przez Telestrada terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej Abonenta, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Telestrada lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

5. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty Abonenta, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonych Usług.

6. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, 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 Operatora.

7. Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za:

a) treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Usług,  
b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta znajdujących się w telefonie, adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,  
c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania telefonów, adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.

8. Abonent zobowiązuje się:

a) nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,  
b) nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,  
c) korzystać z Usług zgodnie z obowiązującym prawem,  
d) nie używać Karty SIM z wykorzystaniem telefonu, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu,  
e) nie używać adapterów bez zgody Telestrada,  
f) nie kierować do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci Telestrada) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Telestrada,  
g) nie wykorzystywać telefonu i Karty SIM, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego i Karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę Telestrada lub osób trzecich,  
h) nie udostępniać bez zgody Telestrada innym podmiotom Usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,  
i) nie podejmować jakichkolwiek działań z użyciem Karty SIM służących skorzystaniu z Usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta,  
j) nie wysyłać niezamówionych informacji handlowych (spam) ani nie wysyłać w sposób masowy komunikatów, w tym wiadomości SMS lub MMS,  
k) nie korzystać z Usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów lub Klientów Telestrada, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodjęcia czynów nieuczciwej konkurencji,  
l) nie generować sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci Telestrada lub w sieciach partnerów roamingowych lub w sieci Internet, to jest ruchu polegającego na wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe,  
m) nie używać bez zgody Telestrada linii telefonicznej lub Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub

automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego,  
n) nie używać bez zgody Telestrada linii telefonicznej Karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne),  
o) współdziałać na wezwanie Telestrada przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.

## § 12 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usług świadczonych przez Telestrada, niedotrzymania w winy Telestrada terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko (firmę) oraz adres Abonenta,
- numery telefonów oraz okres, których dotyczy reklamacja,
- przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
- datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (tytuł),
- datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania w winy Telestrada terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adres właściwy do wypłaty, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora zgłaszający reklamację otrzymuje potwierdzenie jej wniesienia.

4. W przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Telestrada w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora, rozpatrującej reklamację.

5. Przepisu ust. 4 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Operatora w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 2 upoważniona osoba przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 2 Telestrada, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca 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.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 12 ust. 2 f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości Telestrada rozpatrująca reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.

9. 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

10. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, pozostawia się bez rozpoznania, o czym

Telestrada niezwłocznie powiadomi reklamującego.

11. Telestrada udziela odpowiedzi na reklamację na papierze lub na wniosek Klienta w innej uzgodnionej formie, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
- informację o dniu złożenia reklamacji,
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 12 ust. 2 f),
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383 i 384 Ustawy.
- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części Telestrada dostarczy Klientowi odpowiedź zawierającą uzasadnienie faktyczne i prawne. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze zostanie ona doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

14. Telestrada 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, w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków 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.

15. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Telestrada, na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

16. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Klient może w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Działu Odwołań Reklamacyjnych na adres: Aleja Krakowska 22A, 02-284 Warszawa, który rozpatruje odwołanie i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.

17. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta Telestrada ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.

18. Telestrada S.A nie jest zobowiązana do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

19. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty reklamowanej należności.

20. Abonentowi, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń określonych w Ustawie w postępowaniu sądowym, a także w przypadku Konsumenta, w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE.

## § 13 SPOSÓB I TERMIN ROZWIĄZANIA UMOWY

- Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, licząc od dnia, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Telestrada.
- W przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości sumy części Opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę, które Abonent

jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

3. Po upływie czasu oznaczonego, na jaki Umowa została zawarta przekształca się ona automatycznie w Umowę zawartą na czas nieoznaczony.

4. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź też za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, Konsument może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn w terminie czterech dni od dnia jej zawarcia.

5. Telestrada może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

- dane podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
- z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości (prawo rozwiązania Umowy bez żadnych konsekwencji finansowych przysługuje w takim wypadku również Abonentowi);
- w przypadku śmierci Abonenta albo wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.

6. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi, określonego w par. 7 ust. 4, nie ustaly przyczyny jej zawieszenia, Operator może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.

7. Oświadczenia Stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej wymagają zachowania formy pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności. Oświadczenie Abonenta powinno zostać dostarczone na adres: Aleja Krakowska 22A, 02-284 Warszawa, lub innym, udostępnionym przez Telestrada sposobem porozumiewania się na odległość. Oświadczenie powinno zawierać:

- imię i nazwisko (firmę) Abonenta oraz adres Abonenta;
- datę zawarcia oraz oznaczenie (tytuł) Umowy;
- numery telefonów wskazanych w Umowie, oraz, w szczególności dla formy dokumentowej, zostać pozytywnie zweryfikowane przez Telestrada zgodnie z paragrafem 2, punkt 2 w zakresie potwierdzenia tożsamości osoby składającej oświadczenie.

## § 14 WARUNKI ZMIANY DOSTAWCY USŁUG. WYSOKOŚĆ I ZASADY WYPŁATY ODSZKODOWANIA ZA OPÓŹNIENIA LUB NADUZĘCIA ZWIĄZANE ZE ZMIANĄ DOSTAWCY USŁUG

1. Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru do innego dostawcy usług.

2. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 1, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie z przeniesieniem przydzielonego numeru. W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku w tym terminie dotychczasowy dostawca publicznie dostępnych Usług komunikacji głosowej kontynuuje świadczenie Usług na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.

3. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru lub wznowienia świadczenia Usług Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za Usługi z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu zapewnionego przez Prezesa UKE służącego do wymiany komunikatów między operatorami.

4. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień od dnia przeniesienia numeru w wysokości ½ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za Usługi z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych.

5. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 i 4 powyżej, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia:

- przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 3 powyżej,
- przeniesienia numeru do dotychczasowego operatora

lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie Usług przez nowego operatora z wykorzystaniem dotychczasowego numeru – w przypadku, o którym mowa w ust. 4 powyżej.

6. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie dłuższy niż miesiąc od daty rozwiązania Umowy albo doręczeniu informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystywania zasobów numeracji.

## § 15 BEZPIECZEŃSTWO

1. Operator korzysta z sieci infrastrukturalnych innych uprawnionych operatorów, którzy wprowadzili procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza.

2. Stosowane procedury nie mają negatywnego wpływu na jakość świadczonych Usług przez Telestrada.

3. Operator oraz inni operatorzy uprawnieni podejmują środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa sieci i Usług adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka minimalizujące wpływ jaki na sieć, Usługi lub podmioty z nich korzystające może mieć wystąpienie sytuacji szczególnego zagrożenia, w tym dodatków środków czy obowiązków nałożone na Operatora przez Prezesa UKE takie jak ograniczenia zakresu lub obszaru: eksploatacji sieci i urządzeń telekomunikacyjnych, świadczenia niektórych Usług, używania urządzeń radiowych.

4. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci lub Usług, Operator może podjąć następujące działania:

a) eliminacja przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub Usług, b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług telekomunikacyjnych na zakończeniu sieci, z którego następuje kierowanie komunikatu zagrażającego bezpieczeństwu lub integralności sieci lub Usług, c) poinformowanie Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, d) poinformowanie Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług.

5. Abonent będzie informowany przez Operatora o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie SMS-a przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet lub z pośrednictwem poczty elektronicznej. Abonent ma możliwość sprawdzenia bieżącego zużycia pakietu poprzez narzędzia udostępnione przez Operatora.

6. Telestrada świadczy Abonentowi na terytorium Polski w ramach sieci własnej i współpracujących operatorów bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w sieci stacjonarnej oraz z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.

7. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym Ustawą.

## § 16 SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ. POZASĄDOWE PROCEDURY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich roszczeń określonych w Regulaminie i Ustawie, przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

2. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

3. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być

prowadzone:

a) przez Prezesa UKE, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta,

b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Konsumenta, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Operatora.

5. Udział Telestrada w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Konsumenta spór nie został rozwiązany Telestrada każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

6. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

## § 17 TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Telestrada, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

2. Telestrada przetwarza dane transmisyjne niezbędne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, takie jak m.in. dane lokalizacyjne, dane o wykonywanych Usługach. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa Telestrada przetwarza dane transmisyjne w celu świadczenia Usług, w tym Usług o wartości wzbogaconej oraz wykonywania analiz uzasadnionych prowadzoną działalnością gospodarczą. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto Telestrada będzie przetwarzała, w tym przechowywała, dane transmisyjne, przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej, jak również na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w przewidzianym prawem okresie dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy.

3. Na wniosek Abonenta będącego konsumentem Operator umieści jego dane, wskazane we wniosku, w spisie abonentów, w tym prowadzonych przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Abonent zostaje poinformowany o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

4. Operator ma prawo umieścić dane Abonenta niebędącego konsumentem w spisie abonentów, w tym prowadzonym przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

## § 18 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Telestrada jest administratorem danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (RODO), na zasadach opisanych w „Kodeksie przetwarzania danych osobowych, zgodnie z RODO, przez Telestrada S.A.,” dostępnym na stronie [www.lajtmobile.pl](http://www.lajtmobile.pl).

2. Dane osobowe są przetwarzane przez Telestrada w celu: zawarcia i wykonania umowy; weryfikacji wiarygodności płatniczej; wykrywania nadużyć i zapobiegania im; tworzenia zestawień, analiz i statystyk; ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń;

przetwarzania danych transmisyjnych; marketingu bezpośredniego. Dane te mogą służyć do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

3. Dane osobowe mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – w razie potrzeby – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.

4. Telestrada zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tzn. umożliwia dostęp do własnych danych osobowych (informację o danych, kopię danych); sprostowanie danych; usunięcie danych (przetwarzanych bezpodstawnie); ograniczenie przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych lub nieusunięcie danych – stosownie do złożonego wniosku); przeniesienie danych do innego administratora danych.

5. Telestrada zapewnia realizację prawa sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu marketingu bezpośredniego, na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub interesu publicznego.

6. Telestrada zapewnia realizację prawa wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego.

7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient lub Abonent powinien kierować na adres: Telestrada S.A., Aleja Krakowska 22A, 02-284 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

## § 19 UDOGODNIENIA I USŁUGI PRZEZNACZONE DLA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. W Biurze Obsługi Klienta przy Al. Krakowskiej 22A, 02-284 w Warszawie Operator udostępnia stanowisko wyposażone w aparat telefoniczny z pętlą indukcyjną, wzmacniaczem słuchawkowym i dostosowaną (kolorową) klawiaturą oraz komputer z dużym monitorem, kamerą i dostępem do internetu, który pozwala na realizację uprzednio umówionego połączenia z tłumaczem języka migowego w czasie rzeczywistym.

2. W Biurze Obsługi Klienta przy al. Krakowskiej 22A, 02-284 w Warszawie, Operator udostępnia na życzenie Abonenta wszystkie druki, regulaminy, informacje dotyczące oferty, w tym w szczególności aktualne wzory Umów, Cenników Usług, regulaminów świadczenia Usług, na papierze przy użyciu dużej czcionki.

3. Dokumenty wskazane w ust. 2 są dostępne na stronie internetowej [www.lajtmobile.pl](http://www.lajtmobile.pl) w formacie umożliwiającym wielokrotne powiększanie.

4. Na życzenie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od daty złożenia żądania, Operator udostępnia sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym, warunki Umowy, jej wzór, Cennik, Regulamin.

5. Na każde żądanie osoby niepełnosprawnej, Operator oferuje telekomunikacyjne urządzenia końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu do świadczonej Usługi komunikacji elektronicznej, przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne.

## § 20 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 09.11.2024r.

2. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Regulaminu Oferty Specjalnej, za wiążące uważa się postanowienia Regulaminu Oferty Specjalnej.

3. Telestrada stosuje Kodeks Dobrych Praktyk, dostępny na stronach internetowych Operatora.

4. Aktualne teksty Regulaminu, Cenników oraz informacje o usługach Telestrada dostępne są na stronach internetowych Operatora.

**Zapoznałem/am się z treścią Regulaminu, akceptuję jego warunki i oświadczam, że otrzymałem/am jeden egzemplarz.**