

Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez ITI Neovision S.A. z dnia 7.03.2016 r. (tekst jednolity ze zmianami obowiązującymi od dnia 1.01.2017 r.)

§ 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług na rzecz Abonentów przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą ITI Neovision Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie, ul. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000469644, o numerze NIP: 521-00-82-774, zwaną dalej **Dostawcą usług** albo **ITI Neovision**. Dostawca usług prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 6294).

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonament** - cykliczna Opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu zapewnienia Abonentowi stałego dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej Dostawcy usług i możliwości korzystania przez Abonenta z Usług świadczonych przez Dostawcę usług określonych w Umowie, Cennikach, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, lub innych właściwych regulaminach, w szczególności Usług, o których mowa w § 8 ust. 9;
2. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną Umowy zawartej na piśmie z Dostawcą usług albo, jeżeli Dostawca usług dopuścił taką możliwość, w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronach internetowych Dostawcy usług;
3. **Aktywacja** – uruchomienie sygnału umożliwiające odbiór Usług;
4. **Autoryzowany Przedstawiciel** - podmiot upoważniony przez Dostawcę usług do zawarcia Umowy z Klientem/Abonentem oraz do obsługi Abonenta;
5. **Cennik/Cenniki** – cennik/cenniki Usług ITI Neovision, stanowiący/e wykaz/y Usług Telekomunikacyjnych oraz innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości Opłat oraz zasad ich naliczania, dostępny/e w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
6. **Cennik Regulaminu Szczegółowych Warunków** – zestawienie Opłat, produktów i Usług, określonych w Regulaminie Szczegółowych Warunków, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
7. **Cennik Regulaminu Warunków Promocji** – zestawienie Opłat, produktów i Usług świadczonych przez Dostawcę usług na warunkach promocyjnych, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
8. **Dni Robocze** - dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy;
9. **Dostawca usług Zagraniczny** - dostawca usług sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. podpisał umowę roamingową;
10. **Hasto** - poufny ciąg znaków, dostępny wyłącznie dla Abonenta i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z Usług, jak również w celu dokonywania przez Abonenta innych czynności związanych z Umową; dostępne dla Abonentów o ile Dostawca usług udostępnił taką funkcjonalność;
11. **Kanały Zdalne** - środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS, a także strona internetowa Dostawcy usług;
12. **Karta SIM/USIM** - karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Dostawcy usług, przekazana Abonentowi przez Dostawcę usług, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług świadczonych przez ITI Neovision, z którą związany jest Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny - Kod PIN i kod odblokowujący - Kod PUK;
13. **Kaucja** - kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta, stanowiąca zabezpieczenie Opłat z tytułu Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy;
14. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, zainteresowana świadczeniem na jej rzecz Usług przez Dostawcę usług;
15. **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacyjny) - osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług świadczonych przez Dostawcę usług;
16. **Kod PUK** (kod odblokowujący) - osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
17. **Limit Kredytowy** - określona indywidualnie przez Dostawcę usług kwota pieniężna, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym uprawnia Dostawcę usług do żądania wpłaty Kaucji i/lub zablokowania możliwości inicjowania Usług przez Abonenta i/lub zaprzestania świadczenia Usługi roamingu;

18. **Numer MSISDN** - numer telefoniczny Abonenta w sieci Dostawcy usług przypisany do Karty SIM/USIM;
19. **Okres Gwarantowanego Korzystania/Okres minimalny** – okres obowiązkowego korzystania przez Abonenta z Usług Dostawcy usług;
20. **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący się w dniach miesiący kalendarzowych wskazanych przez Dostawcę usług w Umowie lub na Rachunku Telekomunikacyjnym lub, w przypadku braku takiego wskazania, okres wskazany w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji;
21. **Oплата/Oplaty** – wszelkie płatności uiszczane przez Abonenta na rzecz Dostawcy usług, z tytułu Usług świadczonych przez Dostawcę usług, wynikające z Umowy, Cenników, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji;
22. **Prawo Telekomunikacyjne** - ustawa z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.);
23. **Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o.** – przedsiębiorca telekomunikacyjny, od którego Dostawca usług hurtowo zakupuje usługi telekomunikacyjne, którym jest P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa;
24. **Rachunek Telekomunikacyjny (Rachunek podstawowy/Dokument Płatniczy)** - dokument księgowy wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług, na podstawie którego Abonent uiszcza opłatę za Usługi Telekomunikacyjne oraz inne usługi świadczone przez Dostawcę usług, w szczególności faktura VAT.
25. **Rachunek Szczegółowy** – szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych oraz innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług, dostarczany na żądanie Abonenta, za który może być pobierana Oplata w wysokości określonej w Cennikach.
26. **Regulamin – Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez ITI Neovision S.A.** - niniejszy dokument – dostępny w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
27. **Regulamin Szczegółowych Warunków** – regulamin zasad korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę usług ustalany przez Dostawcę usług w przypadkach gdy specyfika Usług wymaga odrębnego, szczegółowego uregulowania, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
28. **Regulamin Warunków Promocji** – Regulamin zasad promocyjnego świadczenia Usług przez Dostawcę usług, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
29. **Sieć Telekomunikacyjna** - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;
30. **Sprzęt** – urządzenia służące do korzystania z Usług, w szczególności Terminal;
31. **Terminal** – urządzenie abonenckie lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej;
32. **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta między Dostawcą usług a Abonentem, której integralną część stanowią: Regulamin, Cenniki oraz Regulaminy Szczegółowych Warunków, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminy Warunków Promocji, Cenniki Regulaminów Warunków Promocji;
33. **Usługa** – usługa świadczona przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta, w tym między innymi Usługa Telekomunikacyjna;
34. **Usługa Telekomunikacyjna** - usługa telekomunikacyjna w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne świadczona Abonentowi przez Dostawcę usług.

§ 3. Zawarcie Umowy

1. Przez zawarcie Umowy Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową, Regulaminem, Cennikami, Regulaminami Szczegółowych Warunków, Cennikami Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminami Warunków Promocji, Cennikami Regulaminów Warunków Promocji a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania Opłat za wykonane Usługi i przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunki Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji;
2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, albo, jeżeli Dostawca usług dopuścił taką możliwość, w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronach internetowych Dostawcy usług.
3. W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
4. Klient zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
5. Umowa może zostać zawarta z:
 - 1) osobą mającą pełną zdolność do czynności prawnych, która udokumentuje swoją tożsamość dokumentami wymaganymi przez Dostawcę usług, o których mowa w par.4 ust. 1 Regulaminu. Dostawca usług zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji Klienta;
 - 2) podmiotem będącym osobą prawną, przedsiębiorcą, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej,

- utworzoną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, który przedstawi dokumenty identyfikujące jego status prawny oraz umocowanie osób go reprezentujących, zgodnie z wymaganiami Dostawcy usług, o których mowa w par. 4 ust. 1.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo zażądania od Klienta, urzędowego poświadczenia dokumentów wymienionych w ust. 5 powyżej niniejszego paragrafu, uzależniając od powyższego zawarcie Umowy, w szczególności, gdy wymagane dokumenty są uszkodzone, uniemożliwiają potwierdzenie danych lub też budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
 7. Usługa jest aktywna najpóźniej po upływie 14 dni od zawarcia Umowy.
 8. Po zawarciu Umowy Dostawca usług zobowiązany jest wydać do używania Abonentowi Kartę SIM/USIM i przyznać Numer MSISDN albo w przypadku przeniesienia numeru z sieci innego dostawcy usług - przyporządkować przenoszony numer do Karty SIM/USIM.
 9. Przy zawarciu Umowy Dostawca usług dostarczy Abonentowi Regulamin, Cenniki oraz Regulaminy Szczegółowych Warunków, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminy Warunków Promocji, Cenniki Regulaminów Warunków Promocji właściwe dla Usług objętych Umową. Dokumenty te są również dostępne w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.

§ 4. Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Klienta:
 - 1) w przypadku osób fizycznych: tożsamości i aktualnego miejsca zamieszkania oraz po przedstawieniu dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług. Lista wymaganych dokumentów jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
 - 2) w przypadku pozostałych osób: statusu prawnego i aktualnego dokładnego adresu siedziby oraz po przedstawieniu dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług. Lista wymaganych dokumentów jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
2. Dostawca usług zastrzega sobie, jako warunek skorzystania przez Klienta/Abonenta z promocji, możliwość wymiany z innymi dostawcami usług informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, za jej zgodą. W przypadku, gdy w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy na warunkach promocyjnych nie uregulowała należności wobec innego dostawcy usług, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane wpłaceniem Kaucji.

§ 5. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

1. Dostawca usług ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - 1) braku możliwości technicznych świadczenia Usług;
 - 2) niespełnienia przez Klienta lub Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących dostarczenia w odpowiedniej formie dokumentów określonych w par. 4, lub przedstawienia przez Klienta lub Abonenta dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości;
 - 3) niespełnienia przez Abonenta lub Klienta wymagań Dostawcy usług niezbędnych do zawarcia Umowy na warunkach określonych Regulaminami Warunków Promocji;
 - 4) podania przez Abonenta lub Klienta błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;
 - 5) uprzedniego rozwiązania przez Dostawcę usług innej Umowy z winy Abonenta lub Klienta;
 - 6) negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług przez Klienta lub Abonenta, dokonanej na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę lub informacji będących w posiadaniu Dostawcy usług albo udostępnionych Dostawcy usług przez innych dostawców usług zgodnie z par. 4 ust 2 Regulaminu, lub przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r., poz. 1015 z późn. zm.); Dostawca usług powiadamia Abonenta lub Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;
 - 7) w przypadku odmowy wpłaty Kaucji przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w przypadkach opisanych w Regulaminie.

§ 6. Cesja; Zmiana dostawcy usług

1. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot, wymagana jest zgoda Dostawcy usług oraz spełnienie przez Abonenta i podmiot zainteresowany przejęciem takich praw i obowiązków, warunków określonych w Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych Warunków oraz Regulaminach Warunków Promocji. Zasady dotyczące przenoszenia praw i obowiązków wynikających z Umowy są dostępne w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
2. Warunki przeniesienia Numeru MSISDN do sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług lub z takiej sieci, są określone w odrębnym Regulaminie Szczegółowych Warunków, Cenniku Regulaminu Szczegółowych Warunków, dostępnych w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.

§ 7. Zasady pobierania Kaucji oraz Limit Kredytowy

1. Dostawca usług ma prawo uzależnić zawarcie Umowy lub jej wykonywanie od wpłacenia Kaucji.
2. Dostawca usług może wezwać do wpłacenia Kaucji w przypadku:
 - 1) powzięcia przez Dostawcę usług uzasadnionych wątpliwości dotyczących możliwości wykonania przez Abonenta lub Klienta zobowiązań wobec Dostawcy usług, w szczególności w sytuacjach opisanych w niniejszym Regulaminie;
 - 2) korzystania z Usług o podwyższonym ryzyku kredytowym, takich jak: roaming międzynarodowy; połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS; połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS;
 - 3) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
3. Wysokość Kaucji może być określona w Cennikach, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków lub Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
4. Dostawca usług dokona rozliczenia Kaucji najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia z Abonentem w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu wymagalnych wierzytelności wynikających z Umowy.
5. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności na rzecz Dostawcy usług i jest zdeponowana na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Dostawcy usług.
6. Klient lub Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję na żądanie Dostawcy usług w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.
7. W czasie obowiązywania Umowy Dostawca usług jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu Usług świadczonych na podstawie Umowy, z kwoty Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Dostawcy usług pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
8. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określają Cenniki, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków lub Cenniki Regulaminów Warunków Promocji lub jest ona określona w Umowie.
9. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego, Dostawca usług w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług.

§ 8. Zakres Usług

1. Abonenci za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych dostawców usług krajowych i Dostawców usług Zagranicznych, z którymi Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. albo Dostawca usług mają zawarte stosowne umowy.
2. Lista dostawców usług krajowych i Dostawców usług Zagranicznych, o których mowa w ust. 1 powyżej, dostępna jest w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
3. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych dostawców usług, zasady rozliczeń oraz jakość świadczonych usług mogą różnić się od stosowanych przez Dostawcę usług.
4. Usługi świadczone na podstawie Umowy przez Dostawcę usług wraz z Opłatami określają Cenniki, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminy Warunków Promocji, Cenniki Regulaminów Warunków Promocji.
5. Dostawca usług świadczy Usługi w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
6. Usługi świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
7. Dostawca usług stale rozwija zakres Usług dostępnych dla Abonentów. Zakres Usług dostępnych w poszczególnych lokalizacjach może nie być jednakowy. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług można uzyskać w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
8. Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
9. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
 - 1) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, ITI Neovision może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
 - 2) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
10. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Sprzętu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.

11. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług wskazane są w Regulaminach Szczegółowych Warunków oraz w Regulaminach Warunków Promocji, jeżeli Dostawca usług wprowadził takie ograniczenia.
12. Ze względu na specyfikę modelu w którym ITI Neovision świadczy Usługi – jako operator wirtualnej sieci ruchomej (ang. MVNO tj. Mobile Virtual Network Operator), w oparciu o infrastrukturę telekomunikacyjną należącą do innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, ITI Neovision nie wprowadza procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci. Procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej stosuje Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych prezentowane są na stronie www.play.pl. ITI Neovision oraz Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. mogą zastosować środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość Usług dostępu do Internetu oraz prywatność użytkowników końcowych. Środki, które mogą stosować ITI Neovision oraz Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. w odniesieniu do Usługi dostępu do Internetu nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji.
13. ITI Neovision oraz Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. mogą zastosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone w ust. 12 powyżej, w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
 - 1) zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega ITI Neovision lub Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o., jak również z dotyczącymi ITI Neovision lub Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o. orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów administracji publicznej;
 - 2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników, w szczególności:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
 - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych.
 - 3) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo).

Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości Usługi dostępu do Internetu.

- 13a. Prędkości Usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez użytkownika w Usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych. Prędkość Usługi dostępu do Internetu:
 - 1) 8-32 kbit/s – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona.
 - 2) 1-2 Mbit/s – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo.
 - 3) 5-8 Mbit/s – umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem Usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).

Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju Usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów. Pozostałe parametry jakości Usługi dostępu do Internetu takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. *jitter*) mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.

- 13b. Dostawca usług wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbit/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbit/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju Usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
- 13c. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii („**Rozporządzenie o otwartym Internecie**”) wynosi 50 Mbit/s dla danych pobieranych i 10 Mbit/s dla danych wysyłanych. Umowa, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminy Warunków Promocji, Cenniki Regulaminów Warunków Promocji lub inne dokumenty Dostawcy

usług mogą określać inną wysokość szacunkowej maksymalnej prędkości w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie.

- 13d. Jeżeli prędkość przesyłania danych wskazana przez Dostawcę usług w Umowie, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji lub innym dokumencie Dostawcy usług jest niższa niż wartość wskazana w ust. 13c powyżej, należy przyjąć, że stanowi ona szacunkową maksymalną prędkość transmisji danych w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie. Jednocześnie w sytuacji, w której wskazana przez Dostawcę usług w dokumentach określonych w zdaniu poprzedzającym prędkość przesyłania danych jest wyższa niż określona w ust. 13c szacunkowa prędkość maksymalna w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie, należy ją rozumieć jako maksymalną prędkość technologiczną, tj. prędkość teoretycznie możliwą do osiągnięcia w idealnych warunkach we własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 Sp. z o.o., zgodnie z warunkami technicznymi wskazywanymi przez dostawcę infrastruktury teleinformatycznej i w oparciu o pasma radiowe wykorzystywane w celu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- 13e. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość przesyłania danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall). Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w ust. 13c powyżej wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Dostawcę usług) i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 Sp. z o.o. Z uwagi na powyższe, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.
- 13f. Dostawca usług może świadczyć Usługi inne niż Usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość Usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te Usługi z tych samych zasobów Sieci Telekomunikacyjnej. Dostawca usług jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci Telekomunikacyjnej była wystarczająca do świadczenia tych Usług oprócz Usługi dostępu do Internetu i żeby świadczenie Usług innych niż transmisja danych nie wpływała na ogólną jakość Usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z Usługi innej niż Usługa dostępu do Internetu przez danego użytkownika końcowego w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów Usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczane w Umowie, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji lub innych dokumentach Dostawcy usług dotyczących poszczególnych Usług innych niż Usługa dostępu do Internetu.
- 13g. Roszczenia opisane w paragrafie 9 Regulaminu zatytułowanym „Odpowiedzialność Dostawcy usług” oraz postanowienia paragrafu 14 „Reklamacje” mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług a wykonaniem opisanym zgodnie z powyższymi postanowieniami.
14. Minimalna oferowana jakość Usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie: 1 = zły, 2 = słaby, 3 = akceptowalny, 4 = dobry, 5 = doskonały.
15. W przypadku, gdy Abonent za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Dostawca usług oferuje pakiety transmisji danych. Abonent ma możliwość uruchomienia i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez korzystanie z Kanatów Zdalnych lub za pośrednictwem serwisu Moje nc+. (moje.ncplus.pl) lub innego wskazanego przez Dostawcę usług. W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Terminal).
16. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi przez Dostawcę usług Usługami, w tym na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności, są publikowane na stronie podmiotowej BIP UKE.

§ 9. Odpowiedzialność Dostawcy usług

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cenników, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Dostawców usług Zagranicznych.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Terminal używany przez Abonenta, który nie posiada znaku zgodności

z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług.

4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Dostawca usług:
 - 1) ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej;
 - 2) w przypadku Abonentów niebędących konsumentami wyłącza się możliwość dochodzenia naprawienia szkody z tytułu utraconych korzyści.
5. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług trwającej dłużej niż 24 godziny, Abonent ma prawo zażądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej Opłaty miesięcznej, liczonej według ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne - średniej Opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
6. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług nieobjętych Abonamentem, za które pobierane są dodatkowe Opłaty zgodnie z Cennikami, Cennikami Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikami Regulaminów Warunków Promocji, Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej Opłaty miesięcznej za daną Usługę. Średnia Opłata miesięczna wyliczana jest na podstawie ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
7. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług wliczonych w Abonament, za które nie są pobierane dodatkowe Opłaty zgodnie z Cennikami, Cennikami Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikami Regulaminów Warunków Promocji, Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniego miesięcznego Abonamentu. Wartość średniego miesięcznego Abonamentu jest wyliczana na podstawie ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne - średniego miesięcznego Abonamentu ze wszystkich wystawionych rachunków, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
8. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego ze Sprzętu lub Usług;
 - 2) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Sprzęcie oraz urządzeniach do niego przyłączonych;
 - 3) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Sprzętu oraz urządzeń do niego przyłączonych.
9. Dostawca usług nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz sieci teleinformatycznej Dostawcy usług.

§ 10. Zobowiązania Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się:
 - 1) do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Dostawcy usług oraz sieci Internet;
 - 2) nie kierować bez zgody Dostawcy usług do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - 3) do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem;
 - 4) terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z Usług świadczonych przez Dostawcę usług.
2. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji oraz skutki powstałe w wyniku ujawnienia Kodu PIN, Kodu PUK lub Hasła osobom trzecim.
3. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie, telefonicznie poinformować Dostawcę usług o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 powyżej, Dostawca usług po przyjęciu informacji od Abonenta niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług, nie przerywając naliczania Abonamentu.
5. Abonent zobowiązuje się pisemnie potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM przesyłając pisemne potwierdzenie o zagubieniu, kradzieży, utracie, na adres Biura Obsługi Klienta Dostawcy Usług najpóźniej w terminie 5 Dni Roboczych od daty zgłoszenia, zgodnie z ust. 3 powyżej. Do potwierdzenia kradzieży należy załączyć dowód zgłoszenia kradzieży poświadczony we właściwej jednostce policji.
6. W przypadku braku potwierdzenia przez Abonenta faktu zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM w terminie określonym w ust. 5 powyżej Dostawca usług odblokuje Kartę SIM/USIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług.

Dostawca usług nie odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta na skutek niewypełnienia przez Abonenta obowiązku określonego w ust. 5 powyżej.

7. Za Opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM/USIM, do momentu zablokowania Karty SIM/USIM, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
8. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Dostawcy usług przez Abonenta, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, na wniosek Abonenta Karta SIM/USIM może być wymieniona z zachowaniem dotychczasowego numeru MSISDN. W przypadku niezłożenia przez Abonenta wniosku o wydanie Karty SIM/USIM po upływie 7 dni od dnia poinformowania Dostawcy usług przez Abonenta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM, Dostawca usług może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
9. Za skutki używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Dostawcy usług wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
10. Abonent powinien używać w Sieci Telekomunikacyjnej wyłącznie Sprzętu spełniającego wymagania Sieci Telekomunikacyjnej, zgodne z międzynarodowymi standardami ustanawianymi przez European Telecommunications Standards Institute oraz 3rd Generation Partnership Project.

§ 11. Zobowiązania Dostawcy usług

1. Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cennikach, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi przy zawarciu Umowy, jak i w przypadku opisanym w par. 10 ust. 8, stanowi własność Dostawcy usług. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Karty SIM/USIM.
3. Abonent ma prawo ograniczenia możliwości inicjowania połączeń: wychodzących krajowych z numerami rozpoczynającymi się od 70, 80, 300 i 400, inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących oraz połączeń do określonych numerów międzynarodowych. Abonent może uzyskać bezpłatną telefoniczną informację o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Klienta.
4. Numer MSISDN nadany Abonentowi może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta, jeżeli wykaże on, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer może być zmieniony także przez Dostawcę usług z ważnych przyczyn technicznych oraz w razie zmiany właściwych przepisów prawa. O terminie zmiany Numeru MSISDN Abonenta z przyczyn zależnych od Dostawcy usług, Dostawca usług powiadomi Abonenta przed zmianą numeru MSISDN nie później niż na 30 (trzydzieści) dni przed wprowadzeniem zmiany.
5. Zmiana Numeru MSISDN Abonenta dokonywana na jego wniosek następuje na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikami, Cennikami Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikami Regulaminów Warunków Promocji. W pozostałych przypadkach zmiana Numeru MSISDN Abonenta następuje na koszt Dostawcy usług.

§ 12. Rachunek Telekomunikacyjny

1. Opłaty za Usługi i inne Opłaty należne zgodnie z Umową, Regulaminem, Cennikami, Regulaminami Szczegółowych Warunków, Cennikami Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminami Warunków Promocji, Cennikami Regulaminów Warunków Promocji, określane są w Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym przez Dostawcę usług w Okresach Rozliczeniowych. Dostawca usług nie ma obowiązku wystawiać Rachunków Telekomunikacyjnych za Okresy Rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi na rzecz Abonenta.
2. Dostawca usług określa w Rachunku Telekomunikacyjnym Okres Rozliczeniowy, za który wystawiony został Rachunek Telekomunikacyjny.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do dostarczania Abonentom Rachunków Telekomunikacyjnych w formie zindywidualizowanych komunikatów przesyłanych do Abonentów bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez Dostawcę usług. Niezależnie od powyższego Dostawca usług dodatkowo dostarcza uprawnionym Abonentom Rachunki Telekomunikacyjne w formie i na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
4. W razie nieotrzymania Rachunku Telekomunikacyjnego w terminie, w którym Rachunek Telekomunikacyjny był zwykle doręczany Abonentowi, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Dostawcę usług.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do uwzględnienia na bieżącym Rachunku Telekomunikacyjnym Opłat za Usługi wykonane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, które to Opłaty nie zostały uwzględnione w Rachunkach Telekomunikacyjnych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe w szczególności z tytułu korzystania z Usług w roamingu międzynarodowym.
6. Dostawca usług dostarcza Abonentowi podstawowy wykaz Usług wykonanych w danym Okresie Rozliczeniowym po upływie tego okresu, łącznie z Rachunkiem Telekomunikacyjnym.
7. Dostawca usług na wniosek Abonenta, złożony w Biurze Obsługi Klienta, zobowiązany jest doręczyć Abonentowi, w postaci wydruku komputerowego lub innego dokumentu, szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta Usług we wskazanym przez Abonenta Okresie Rozliczeniowym, z wyszczególnieniem zrealizowanych połączeń, daty realizacji i czasu trwania połączenia (Rachunek Szczegółowy). Za sporządzenie takiego wykazu Dostawca usług pobiera każdorazowo Opłatę

w wysokości określonej w Cennikach. Abonent ma prawo żądać tych danych z okresu maksymalnie 12 miesięcy wstecz, licząc od dnia wystąpienia z wnioskiem.

8. W przypadku, gdy wartość należności przysługujących Dostawcy usług od Abonenta na podstawie Umowy przekroczy wartość określoną w przepisach powszechnie obowiązujących i Abonent nie uiszcza takich należności w terminie wskazanym w ww. przepisach, wówczas Dostawca usług będzie uprawniony do przekazania uprawnionym przepisami prawa powszechnie obowiązującego podmiotom danych o zaległych należnościach wraz z danymi Abonenta. Dostawca usług poinformuje Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do danego podmiotu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, podając jego nazwę i adres siedziby.

§ 13. Płatności

1. Abonent zobowiązuje się do uiszczania należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego na wskazany przez Dostawcę usług rachunek bankowy w terminie określonym w Rachunku Telekomunikacyjnym.
2. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Dostawcy usług.
3. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności, Dostawcy usług przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek od zaległej płatności w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności.
4. Na żądanie Dostawcy usług Abonent jest zobowiązany do zapłaty należnych Dostawcy usług odsetek ustawowych.
5. Dostawca usług ma prawo ograniczyć, zawiesić świadczenie Usług lub wypowiedzieć Umowę, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą Rachunku Telekomunikacyjnego przez okres dłuższy niż 30 dni. Przed podjęciem czynności, o których mowa powyżej, Dostawca usług wezwie Abonenta do zapłaty, przy czym zawieszenie, ograniczenie świadczenia Usług lub wypowiedzenie Umowy nie nastąpi wcześniej niż po upływie 7 dni od wezwania.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do powiadamiania Abonenta o istniejącym zadłużeniu wobec Dostawcy usług listownie oraz Kanalami Zdalnymi.
7. Abonent może dokonywać płatności w formie bezgotówkowej albo w innych formach o ile Dostawca usług takie formy dopuścił.

§ 14. Reklamacje

1. Abonent ma prawo zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznie, w formie elektronicznej lub ustnie do protokołu, podczas wizyty u Autoryzowanego Przedstawiciela, dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania przez Dostawcę usług Usługi objętej Umową lub nieprawidłowego obliczenia Opłat z tytułu świadczenia Usługi objętej Umową.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) adres miejsca zakończenia sieci lub numer identyfikacyjny nadany Abonentowi lub przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy;
 - 3) numer Karty SIM;
 - 4) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - 5) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 6) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych Opłat w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 9) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług objętych Umową, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia otrzymania przez Abonenta Rachunku Telekomunikacyjnego z nieprawidłowo naliczoną Opłatą. Reklamację złożoną po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. W wypadku gdy reklamacja złożona pisemnie bądź ustnie do protokołu, podczas wizyty u Autoryzowanego Przedstawiciela nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-6, 8 lub 9 niniejszego Rozdziału, Dostawca usług/Autoryzowany Przedstawiciel obowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności uzupełnienia reklamacji, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób, niż wymieniony w ust. 4 niniejszego Rozdziału nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-6, 8 lub 9 niniejszego Rozdziału Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, 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.

6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu, podczas wizyty u Autoryzowanego Przedstawiciela, Autoryzowany Przedstawiciel/ Dostawca usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub w formie elektronicznej, Dostawca usług jest obowiązany, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu Dostawcy usług.
8. Przepisu ust. 7 niniejszego Rozdziału nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę Dostawcy usług, informację o dniu złożenia reklamacji, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego Abonenta, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument, prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, dane identyfikujące pracownika reprezentującego Dostawcę usług z podaniem imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zawierać dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest na papierze.
11. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z wyłączeniem sytuacji opisanych w ust. 12 oraz 13 niniejszego Rozdziału.
12. Reklamujący Abonent może wyrazić zgodę na otrzymanie potwierdzenia złożenia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazany do tego celu adres poczty elektronicznej bądź przy wykorzystaniu innego środka komunikacji elektronicznej. Wyrażona zgoda może zostać w każdej chwili cofnięta przez reklamującego Abonenta.
13. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazany do tego celu adres poczty elektronicznej lub adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana bądź przy wykorzystaniu innego środka komunikacji elektronicznej albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego do złożenia reklamacji.
14. W przypadku braku doręczenia reklamującemu Abonentowi odpowiedzi na reklamację, Dostawca usług na żądanie Abonenta ponownie przekazuje kopię udzielonej odpowiedzi w ustalonej z Abonentem formie. W przypadku odmowy uznania reklamacji, kopia udzielonej odpowiedzi przekazywana jest na żądanie reklamującego Abonenta przesyłką poleconą.
15. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
16. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę do sądu powszechnego, a gdy jest konsumentem, może skorzystać z drogi opisanej w ust. 17 niniejszego paragrafu.
17. Spory pomiędzy konsumentem a Dostawcą usług, dotyczące świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Dostawcę usług mogą być rozwiązywane w drodze mediacji prowadzonej przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, bądź też poddane pod rozstrzygnięcie stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na warunkach określonych w art. 109 i art. 110 Ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

§ 15. Obsługa Klienta

1. Dostawca usług zapewnia obsługę serwisową świadczonych Usług za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta oraz Autoryzowanych Przedstawicieli;
2. Abonenci mają możliwość:
 - 1) kontaktu z Biurem Obsługi Klienta;
 - 2) korzystania z usług obsługi posprzedażnej w godzinach pracy Autoryzowanych Przedstawicieli.
3. Obsługa Klienta może dotyczyć:
 - 1) oferowanych Usług oraz zasad korzystania z Usług Dostawcy usług;
 - 2) obsługi Sprzętu, a także zasad postępowania w przypadku jego awarii;
 - 3) przyjmowania reklamacji;
 - 4) realizacji zleceń jednorazowych;
 - 5) realizacji zleceń stałych;
 - 6) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych;
 - 7) informacji o numerach MSISDN innych Abonentów;
 - 8) informacji na temat wystawionych Rachunków Telekomunikacyjnych oraz rozliczeń dokonywanych z Abonentem.

4. Autoryzacja Abonentów jest dokonywana za pośrednictwem Hasła, weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową.
5. Dostawca usług zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Biuro Obsługi Klienta/Autoryzowanego Przedstawiciela.
6. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu ochrony poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Abonent ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.
7. Dostawca usług ma prawo rejestrować treść połączeń z Biurem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta.

§ 16. Czas obowiązywania Umowy oraz zawieszenie Usług

1. Umowa może być zawarta na okres nieoznaczony albo na okres oznaczony. Umowa zawarta na okres oznaczony przekształca się po upływie czasu, na jaki została zawarta, w Umowę na okres nieoznaczony, chyba że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, zawiadomi Dostawcę usług na piśmie, o rezygnacji z korzystania z usług Dostawcy usług.
2. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) utraty przez Dostawcę usług uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
 - 2) utraty bytu prawnego przez Abonenta niebędącego osobą fizyczną;
 - 3) upływu okresu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 1 powyżej.
3. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa/Umowy zawartej na odległość:
 - 1) Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia, w terminie 14 dni od daty zawarcia: od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zawartej na odległość, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 2 niniejszego ustępu.
 - 2) Abonent będący konsumentem ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że Dostawca usług zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. Jeżeli Abonent będący konsumentem wykonuje prawo odstąpienia od Umowy, po zgłoszeniu żądania o wykonanie Usługi, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, to Abonent będący konsumentem ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, wylicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia; jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
 - 3) W przypadku odstąpienia, o którym mowa w pkt. 1 niniejszego ustępu, Abonent będący konsumentem ma obowiązek niezwłocznego zwrotu do Autoryzowanych Przedstawicieli, których lista znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od Umowy, chyba że Dostawca usług zaproponował, że sam Sprzęt odbierze), udostępnionego Sprzętu, o ile Sprzęt był udostępniony. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu przed jego upływem.
 - 4) Dostawca usług zwróci Abonentowi będącemu konsumentem wniesione przez Abonenta płatności. Jeżeli Dostawca usług nie zaproponował, że sam odbierze Sprzęt od konsumenta, Dostawca usług może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
 - 5) Abonent może odstąpić od Umowy poprzez wypełnienie i wystanie dokumentu odstąpienia, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
 - 6) W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym ustępie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.
4. Z chwilą stwierdzenia jednej z okoliczności wymienionych w ust. 2 powyżej, Dostawca usług ma prawo do zaprzestania świadczenia Usług świadczonych na rzecz Abonenta.
5. Zarówno Abonent jak i Dostawca usług mogą rozwiązać Umowę bez podania przyczyn z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się w pierwszym dniu Okresu rozliczeniowego następującego po dniu złożenia wypowiedzenia, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień zawartych w Umowie, Regulaminie, Cennikach, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
6. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i powinno zawierać oznaczenie Numeru MSISDN, którego dotyczy Umowa.
7. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, Dostawca usług ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania połączeń przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług na jego rzecz lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych lub do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
8. Dostawca usług może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez

zachowania okresu wypowiedzenia lub zawiesić świadczenie Usług bez odszkodowania w przypadku:

- 1) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego;
 - 2) zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Dostawcy usług, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług;
 - 3) przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy bez dopełnienia wymagań określonych w stosownych regulaminach, o których mowa w par. 6;
 - 4) podania przez Abonenta nieprawdziwych danych lub postugiwania się przez niego podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy;
 - 5) gdy Abonent będzie kierował do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy usług;
 - 6) udostępniania Usług Dostawcy usług innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Dostawcy usług;
 - 7) w innych przypadkach przewidzianych w Regulaminie, w szczególności w par. 10 ust. 8.
9. W przypadku wcześniejszego rozwiązania Umowy przez Abonenta, wcześniejszego rozwiązania Umowy z przyczyn określonych w Umowie, Regulaminie, Cennikach, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, uzasadniających wcześniejsze rozwiązanie, a leżących po stronie Abonenta, Umowy zawartej:
- 1) na okres oznaczony, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, Dostawca usług ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres świadczenia Usługi od dnia zawarcia Umowy do dnia rozwiązania Umowy;
 - 2) na podstawie Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi Dostawca usług ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres świadczenia Usługi od dnia rozpoczęcia korzystania z Usługi na podstawie Regulaminów Szczegółowych Warunków do dnia rozwiązania Umowy;
 - 3) na podstawie Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, Dostawca usług ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres świadczenia Usługi od dnia rozpoczęcia korzystania z Usługi na podstawie Regulaminów Warunków Promocji do dnia rozwiązania Umowy.
10. W przypadku przedterminowej rezygnacji przez Abonenta z usług z Okresem gwarantowanego korzystania, gdy z udostępnieniem przedmiotowych Usług związane było przyznanie Abonentowi ulgi lub w przypadku przedterminowej dezaktywacji przez Dostawcę usług przedmiotowych Usług z przyczyn określonych w Umowie, Regulaminie, Cennikach, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, uzasadniających wcześniejszą dezaktywację a leżących po stronie Abonenta, Dostawca usług ma prawo żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres świadczenia usług od dnia rozpoczęcia korzystania z Usług z Okresem gwarantowanego korzystania do dnia Dezaktywacji Usług.
11. Z upływem dnia rozwiązania Umowy/z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia Umowy, Umowa ulega rozwiązaniu, a Dostawca usług zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług i wyłącza Kartę SIM/USIM.
12. W razie zalegania Abonenta z należnościami na rzecz Dostawcy usług, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do podmiotów wskazanych stosownymi przepisami prawa. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż Dostawca usług ma prawo do przeniesienia przysługujących mu wymagalnych należności w stosunku do Abonenta, wynikających z Umowy, na osoby trzecie, co uprawniać będzie te osoby trzecie do dochodzenia od Abonenta przedmiotowych należności. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta.

§ 17. Ochrona danych osobowych oraz tajemnica telekomunikacyjna

1. Dostawca usług jest administratorem danych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r., poz. 1182 z późn. zm.).
2. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Dostawcę usług w celu świadczenia Usług, archiwizacji, a także sprzedaży produktów i Usług Dostawcy usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Dostawcę usług samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.
3. Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również - gdyby zaistniała taka potrzeba - instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
4. Dostawca usług zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tzn. w szczególności umożliwia Abonentowi dostęp do treści swoich danych osobowych i ich poprawianie.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: 02-758 Warszawa, al. gen. W. Sikorskiego 9, z dopiskiem „Dane Osobowe”.
6. Dostawca usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Dostawca usług dąży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Abonentowi, Dostawca usług ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia Usług, Dostawca usług - po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu - ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
7. Dane identyfikujące Abonenta mogą być ujawniane za pośrednictwem służb informacyjnych Dostawcy usług, a także zamieszczone w spisie Abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej, jeżeli Abonent wyrazi na to zgodę. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie abonentów mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.
8. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Dostawcę usług w Sieci Telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania Opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług.
9. Dostawca usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania Opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również - na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa - dla celów marketingu Usług lub świadczenia Usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto Dostawca usług będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowo), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące Umowy lub jej wykonywania.
10. Abonent lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
11. Podczas korzystania z Usług w sieciach partnerów roamingowych Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o. lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Dostawcy usług.
12. Dostawca usług zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia Usług drogą elektroniczną w odrębnych Regulaminach Szczegółowych Warunków.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Dostawca usług zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, jak również z przyczyn spowodowanych działaniem siły wyższej. Za ważne przyczyny uznaje się zmianę właściwych podatków, w tym stawki podatku od towarów i usług (VAT) stosowanej dla Usług objętych niniejszą Umową; utratę uprawnień do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych; niedostateczną jakość

techniczną Usługi uniemożliwiająca prawidłowe udostępnianie Usług przez Dostawcę usług; łączenie lub przejęcie spółek z udziałem Dostawcy usług wymagające reorganizacji jego działalności; zmiany przepisów prawa, wydanie decyzji organu administracji publicznej lub orzeczenia sądu wymagające dokonania odpowiedniej modyfikacji Regulaminu, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji lub Umowy; zmiany w technologii świadczenia Usług; zmiany norm technicznych dotyczących świadczenia Usług; konieczność wprowadzenia działań zapewniających zachowanie integralności sieci i Usług; konieczność wprowadzenia działań zapewniających świadczenie Usług na wysokim poziomie jakościowym; konieczność wprowadzenia działań zapewniających ochronę Usług przed wykorzystywaniem ich w celu sprzecznym z Regulaminem, Regulaminami Szczegółowych Warunków, Regulaminami Warunków Promocji lub Umową.

3. Dostawca usług zobowiązany jest doręczyć Abonentowi treść proponowanej zmiany warunków Umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca, przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
4. Na żądanie Abonenta, Dostawca usług dostarcza treść proponowanej zmiany warunków Umowy drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
5. Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, w formie pisemnej, ze wskazaniem braku akceptacji zmian warunków Umowy jako powodu rozwiązania Umowy, ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym Abonent złożył oświadczenie o wypowiedzeniu, w terminie wskazanym w informacji o zmianie warunków Umowy, jednak nie później niż do dnia wejścia w życie proponowanych zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmian i kontynuowanie Umowy na zmienionych warunkach.
6. W przypadku wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 5, Dostawca usług nie może dochodzić zwrotu ulgi z tytułu promocyjnego świadczenia Usług, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
7. W przypadku jeżeli zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo usunięcia niedozwolonych postanowień umownych albo wynikają z decyzji Prezesa UKE dotyczącej jakości świadczonych Usług Dostawca usług ma prawo żądać od Abonenta zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi w związku ze świadczeniem Usług, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres świadczenia Usługi od dnia zawarcia Umowy do dnia rozwiązania Umowy.
8. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Dostawcę usług o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną oraz zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.
9. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Dostawcy usług. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest konsument.
10. Regulamin obowiązujący od dnia 7.03.2016 r., ze zmianami wprowadzonymi w § 8 pkt. 12-13g obowiązującymi od dnia 1.01.2017 r.

Załącznik 1

Formularz odstąpienia od Umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy)

Adresat: ITI Neovision S.A., 02-100 Warszawa, skrytka pocztowa nr 8

- Ja/My* niniejszym informuję/informujemy* o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie/zamówienia następującej usługi:
- Data zawarcia Umowy/złożenia zamówienia
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić

Niniejszy formularz dotyczy odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.