

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych w Systemie Tak Tak na rzecz Użytkowników



Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 02-222 Warszawa, Al. Jerozolimskie 181, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000029159, kapitał zakładowy 471 000 000 zł, NIP 526-10-40-567, REGON 011417295

POSTANOWIENIE OGÓLNE DEFINICJE

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa.

§ 2

Użyte w dalszej części Regulaminu terminy oznaczają:
„**Biurowy Obsługa Użytkownika**” – jednostka organizacyjna mająca za zadanie udzielanie Użytkownikowi informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informowanie Użytkownika o Usługach Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora; w ramach Biura Obsługi Użytkownika funkcjonuje również automatyczny system obsługi Użytkownika, przy pomocy którego Użytkownik może uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
„**Cennik**” – wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
„**Dane Transmisyjne**” – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Użytkownika;
„**Erakod**” – kod cyfrowy służący do identyfikacji Użytkownika, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług za pośrednictwem Biura Obsługi Użytkownika, SMS oraz iTAKTAK;
„**Hasło**” – kod cyfrowy, literowy lub cyfrowo-literowy, składający się z minimum 6 a maksimum 20 znaków, służący do identyfikacji Użytkownika, przy pomocy którego Użytkownik może zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług;
„**iTAKTAK**” – internetowy system informacji i obsługi Użytkownika, przy pomocy którego może on uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
„**Karta Rejestracyjna**” – formularz dostępny w Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.era.pl, którego wypełnienie przez Użytkownika i dostarczenie do Operatora warunkuje rejestrację Użytkownika w systemach informatycznych Operatora;
„**Karta SIM**” – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest Numer Telefonu Użytkownika w Sieci, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy;
„**Kod PIN**” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Użytkownika, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
„**Kod PUK**” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Użytkownikowi możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
„**Konsument**” – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
„**Numer Telefonu**” – co najmniej dziesięciocyfrowy numer identyfikujący Kartę SIM, który może służyć do identyfikacji Użytkownika w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie przypisanym w systemach informatycznych Operatora do Karty SIM;
„**Operator**” – Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o.;
„**Osoba**” – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową;
„**Punkt Sprzedaży**” – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo-usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
„**Regulamin**” – niniejszy regulamin;
„**Sieć**” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
„**Szczegółowe Warunki Korzystania z Usług Telekomunikacyjnych**” – ustalone przez Operatora szczegółowe warunki korzystania z Usług Telekomunikacyjnych, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania;
„**Umowa**” – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Operator świadczy na rzecz Użytkownika Usługi Telekomunikacyjne, a Użytkownik zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Operatora opłat z tego tytułu oraz do przestrzegania wszelkich postanowień Umowy;
„**Usługi Telekomunikacyjne**” – świadczone przez Operatora na podstawie Umowy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz inne usługi z nimi związane;
„**Użytkownik**” – osoba uprawniona do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych;
„**Warunki Oferty Promocyjnej**” – warunki oferty promocyjnej świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Użytkownikowi ulgi, które Operator może zaoferować Użytkownikowi. W przypadku wprowadzenia przez Operatora Warunków Oferty Promocyjnej stanowią one integralną część Umowy;
„**Ważność Konta**” – status aktywnej Karty SIM stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową; Karta SIM w statusie Ważności Konta umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie;
„**Zestaw Startowy**” – pakiet składający się z Karty SIM (na której koncie może być zgromadzona określona przez Operatora kwota lub liczba jednostek rozliczeniowych) oraz materiałów z informacjami o zasadach korzystania z Karty SIM.

ZAKRES ORAZ RODZAJ ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ZE WSKAZANIEM ELEMENTÓW SKŁADAJĄCYCH SIĘ NA OPŁATĘ ZA ŚWIADCZENIE USŁUG WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 3

- Operator umożliwia Użytkownikom korzystanie z następujących Usług Telekomunikacyjnych:
 - 1.1. przyłączenie do Sieci Operatora;
 - 1.2. dostęp do Sieci;
 - 1.3. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;

- 1.4. przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;
- 1.5. przesyłanie wiadomości multimedialnych;
- 1.6. roaming.
2. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu zapłata za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego a później doładowanie konta zapewnia gotowość Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (dostęp do Sieci Operatora), prezentację numeru wywołującego w połączeniach przychodzących do Użytkownika (CLIP), prezentację Numeru Telefonu Użytkownika, możliwość ograniczenia prezentacji Numeru Telefonu Użytkownika (CLIR), możliwość przeniesienia połączenia.
3. Użytkownik na podstawie Umowy może korzystać z Usług Telekomunikacyjnych wskazanych w ust. 1. Usługi te są szczegółowo opisane w Regulaminie i Cenniku lub Warunkach Oferty Promocyjnej.
4. Operator może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę powstawania nowych możliwości technicznych. W przypadkach gdy specyfika danej usługi wymaga odrębnego uregulowania, Operator upoważniony jest do wydania Szczegółowych Warunków Korzystania z Usług Telekomunikacyjnych, które będą dostępne dla Użytkownika w Biurze Obsługi Użytkownika, Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.era.pl

§ 4

- Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach usługi roamingu, umożliwiał Użytkownikowi korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych i krajów można zapoznać się w Biurze Obsługi Użytkownika, na stronie internetowej www.era.pl oraz w Punktach Sprzedaży. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w sieciach niektórych operatorów zagranicznych lub możliwość kierowania połączeń do tych sieci może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które Operator nie ma wpływu.
- W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Użytkownika a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci innych operatorów są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej www.era.pl

DANE O JAKOŚCI USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 5

- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z wymogami dotyczącymi jakości, określonymi w dokumentach (w szczególności – decyzjach administracyjnych) uprawniających Operatora do wykorzystywania poszczególnych częstotliwości, a także zgodnie z standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS).
- Operator w zakresie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU), zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji).
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. W szczególności oznacza to, że:
 - 4.1. Operator świadczy usługi, zgodnie ze standardami poszczególnych technologii (GSM, UMTS, GPRS, EDGE i HSDPA). Informacje o technologiach stosowanych przez Operatora są publikowane na stronie internetowej www.era.pl
 - 4.2. Zasięg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od wielu czynników. Najistotniejszymi są uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne oraz techniczne. Z uwagi na zmienność naturalnych warunków propagacji fal radiowych, zależność od typu zabudowy, rozbudowę Sieci oraz okoliczność, iż Sieć jest współdzielona przez użytkowników, zasięg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia.
- Aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej www.era.pl.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA ZASADY OBLICZANIA WYSOKOŚCI I WYPŁATY ODSZKODOWANIA

§ 6

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych wynikało z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Użytkownika niezgodnego z prawem albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność Usług Telekomunikacyjnych lub brak możliwości skorzystania z nich, wynikające z nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Użytkownika parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganymi do skorzystania z tych Usług, a także w przypadku używania przez Użytkownika telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
- Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają Sieć Operatora.
- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych Użytkownikowi przysługuje

odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty doładowania konta z ostatnich trzech miesięcy, licząc od dnia złożenia reklamacji, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Jeżeli od zawarcia Umowy nie upłynęły 3 miesiące, średnią miesięczną kwotę doładowania liczy się według wartości doładowań dokonanych od dnia, w którym Umowa została zawarta do dnia złożenia reklamacji. Przy obliczeniu średniej miesięcznej kwoty doładowania nie uwzględnia się przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych lub bonifikat.

5. W przypadku uznania reklamacji przyznana Użytkownikowi kwota zostanie niezwłocznie przekazana Użytkownikowi przez Operatora poprzez uzupełnienie konta o tę kwotę. W przypadku gdy wynika to z wiadomości Operatorowi woli Użytkownika, należna kwota zostanie Użytkownikowi przekazana na adres lub rachunek wskazany przez Użytkownika w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

§ 7

- Operator jest administratorem danych osobowych Użytkowników w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Użytkownika związane ze świadczeniem Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz w celach związanych z windykacją należności, jak również w przypadku, gdy przetwarzanie to nie narusza prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
- Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Użytkownika oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Użytkownika, którego dane dotyczą, lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
- Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Użytkownika przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych z świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obywateli, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza dane osobowe przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Użytkownikiem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Użytkownika uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Użytkownika oraz od aktywności telekomunikacyjnej Użytkownika. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Użytkownika.
- W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odbierające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Użytkownikowi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzrogaconej.

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH WARUNKI ZAWARCIA I WYKONYWANIA UMOWY

§ 8

- Umowa zostaje zawarta poprzez użycie przez Użytkownika Karty SIM zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym.
- Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Okres, w jakim Operator zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci, obejmuje łącznie okres Ważności Konta oraz następujący po nim okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności poprzez przyjmowanie niektórych połączeń i wykonywanie połączeń na numery alarmowe.
- Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od chwili pierwszego użycia Karty SIM, o ile strony nie określiły innego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- Regulamin, Cennik, Warunki Oferty Promocyjnej oraz Szczegółowe Warunki Korzystania z Usług Telekomunikacyjnych dostępne są w Punktach Sprzedaży, Biurze Obsługi Użytkownika a także na stronie internetowej www.era.pl
- Użytkownik może zarejestrować swoje dane poprzez doręczenie Operatorowi Karty Rejestracyjnej. Po zarejestrowaniu swoich danych Użytkownik zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich zmianach tych danych, a także o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną Osobę. Użytkownik może wyrejestrować swoje dane w każdym czasie poprzez doręczenie Operatorowi stosownego oświadczenia na piśmie.
- Operator może uzależnić zarejestrowanie danych Użytkownika od potwierdzenia, że dane te są prawdziwe i dotyczą Użytkownika.

OPŁATY

§ 9

- Użytkownik uiszcza opłaty za Usługi Telekomunikacyjne przez zapłatę za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej

- w skład Zestawu Startowego a później poprzez doładowanie konta.
- Operator pobiera opłaty w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku obowiązującym w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.
 - Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku a także na stronie internetowej www.era.pl
 - W przypadku gdy Operator udostępni Usługownikowi korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do naliczenia opłat za świadczone Usługi Telekomunikacyjne Operator otrzymuje od operatora zagranicznego.
 - Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
 - Zwolnienia od opłat, o których mowa w ust. 5, nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
 - Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności do zmiany cen Usług Telekomunikacyjnych, w trakcie trwania Umowy.
 - Operator będzie informował Usługownika o zmianie Cennika poprzez podanie informacji o treści zmiany do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.era.pl, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmiany w życie.
 - Ze względu na uwarunkowania techniczne opłaty za wykonane usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Usługownika z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego przez Usługownika w terminie późniejszym.

ZASADY KORZYSTANIA Z KARTY SIM WAŻNOŚĆ KONTA § 10

- Warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych jest posiadanie Karty SIM i użycie jej zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym.
- Karta SIM powinna zostać użyta po raz pierwszy nie później niż do daty podanej w Zestawie Startowym. Po upływie tego terminu nieużywana Karta SIM ulega automatycznej dezaktywacji i nie podlega wymianie.
- Możliwość doładowania konta po zawarciu Umowy powstaje po wykonaniu, z wykorzystaniem Karty SIM, pierwszego połączenia na numer krajowy. Doładowanie może zostać dokonane kodem uzupełniającym lub w sposób elektroniczny.
- Po wyzerowaniu przez Usługownika kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych w okresie Ważności Konta uzależnione jest od doładowania konta.
- W przypadku utraty Ważności Konta dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych lub rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi uzależnione jest od stosownego doładowania konta, które przywróci Ważność Konta. W przypadku utraty Ważności Konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane.
- Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Ważność Konta, wartości innych jednorazowych doładowań istotnych dla tej ważności oraz informacji o kanałach właściwych do doładowania konta określone są w Cenniku. Okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych wynosi 30 dni, o ile strony nie ustaliły inaczej. Wskazane informacje dostępne są również w Biurze Obsługi Usługownika, Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.era.pl
- Ważność Konta można skumulować maksymalnie do 12 miesięcy. Jeśli w dniu doładowania istniejącego dla Ważności Konta Karta SIM pozostaje w statusie Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od końca bieżącego okresu tej ważności. Jeśli w dniu takiego doładowania Karta SIM nie posiada statusu Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od dnia doładowania.
- Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Karty SIM po upływie okresu, w którym Operator zapewnia Usługownikowi dostęp do Sieci.

OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA § 11

- Użytkownik zobowiązany jest chronić kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
- W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży Karty SIM Usługownik, który zarejestrował swoje dane, może zwrócić się do Operatora z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej. W przypadku wydania Usługownikowi nowej Karty SIM Operator dezaktywuje dotychczasową kartę. Za wydanie nowej Karty SIM Operator może pobrać opłatę zgodnie z Cennikiem.
- Użytkownik, który zarejestrował swoje dane, może powiadomić Operatora o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży karty SIM. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie ustnej Usługownik jest zobowiązany potwierdzić Operatorowi ten fakt na piśmie lub faksem w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego. W dniu otrzymania powiadomienia Operator zawiesza świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na okres 10 dni. Operator znawia świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po upływie tego okresu albo wcześniej na wniosek Usługownika lub po wydaniu Usługownikowi nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM do momentu zawieszenia świadczenia usług zgodnie z ust. 3 powyżej.
- W przypadku zabezpieczenia przez Usługownika Karty SIM Kodem PIN Usługownik powinien chronić ten kod przed możliwością zapoznania się z nim przez osoby trzecie.
- Za skutki wynikające z używania karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie, w szczególności w Regulaminie, a powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub Erakodu lub innych danych identyfikujących Usługownika, wyłączną odpowiedzialność ponosi Usługownik.
- Użytkownik powinien używać w Sieci wyłącznie telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadających świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wydany przez uprawniony organ.

ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ SPOŚÓB INFORMOWANIA O AKTUALNYM CENNIKU ORAZ O KOSZTACH USELUG SERWISOWYCH § 12

- Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
 - 1.1. udzielania Usługownikowi informacji dotyczących Umowy, w tym Regulaminu oraz Cennika;
 - 1.2. przyjmowania reklamacji;
 - 1.3. realizacji zleceń;
 - 1.4. udzielania Usługownikom informacji odnośnie Usług Telekomunikacyjnych, obsługi telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii;
 - 1.5. udzielania Usługownikom informacji odnośnie aktualnych promocji i innych ofert.
- Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.
- Obsługa Usługownika realizowana jest przez Operatora za pośrednictwem:
 - 3.1. Biura Obsługi Usługownika – całodobowo,
 - 3.2. ITAKTAK poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Usługownika zmian na jego koncie – całodobowo,
 - 3.3. Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Usługownika) oraz osób upoważnionych przez Operatora.

TRYB I WARUNKI DOKONYWANIA ZMIAN UMOWY ORAZ WARUNKI JEJ PRZEDŁUŻANIA § 13

- Okres, w którym Operator zapewnia Usługownikowi dostęp do Sieci, może być wydłużony poprzez stosowne doładowanie powodujące wydłużenie lub przywrócenie Ważności Konta.
- Użytkownik może złożyć Operatorowi oświadczenie dotyczące zmiany Umowy (w tym zamówienia na pakietu taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi) osobiście w Punktach Sprzedaży, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej oraz poprzez automatyczny system obsługi Usługownika. Oświadczenie Usługownika może zostać dokonane przy spełnieniu następujących warunków: (a) identyfikacja Usługownika; (b) zgoda Operatora na dokonanie zmiany Umowy wskazanej przez Usługownika. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu zmian, które mogą zostać dokonane, oraz trybu ich dokonywania są dostępne w Punktach Sprzedaży, w Biurze Obsługi Usługownika oraz na stronie internetowej www.era.pl
- Operator uprawniony jest do zmiany Umowy, w tym zaprzestania lub ograniczenia świadczenia danej Usługi Telekomunikacyjnej lub zmiany w Regulaminie, Operator poinformuje Usługownika o proponowanych zmianach w sposób przewidziany w przepisach prawa, w szczególności poprzez podanie tego faktu do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.era.pl z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmiany w życie.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE § 14

- Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- Reklamacja może być złożona na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
- Warunkiem wniesienia reklamacji jest zarejestrowanie danych Usługownika zgodnie z § 8 ust. 5.
- W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
- W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
- Przepisu ust. 5 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - 7.1. imię i nazwisko (nazwę) i adres Usługownika zgłaszającego reklamację;
 - 7.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 7.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 7.4. przydzielony Usługownikowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja;
 - 7.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
 - 7.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, jeżeli Usługownik żąda ich wypłaty;
 - 7.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 7.6;
 - 7.8. podpis Usługownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależyte wykonane lub miały być wykonane. Reklamacja wniesiona po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Usługownika.
- W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 7.1 – 7.5, 7.7 lub 7.8, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Usługownika o konieczności jej uzupełnienia.
- W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 7.1 – 7.5, 7.7 lub 7.8, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wyzwa Usługownika 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.
- Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt 7.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

- Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Usługownika lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży.
- Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- Opowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 14.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - 14.2. powołanie podstawy prawnej;
 - 14.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 14.4. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty;
 - 14.5. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 14.6. pouczenie o wyzerowaniu 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 ust. 16;
 - 14.7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 15.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 15.2. zostać doręczona Usługownikowi przesyłką poleconą.
- Spory pomiędzy Usługownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Usługownikiem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

WYGAŚNIĘCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY § 15

- Umowa wygasa wskutek:
 - 1.1. przeniesienia Numeru Telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych;
 - 1.2. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
 - 1.3. śmierci Usługownika;
 - 1.4. utraty bytu prawnego Usługownika niebędącego osobą fizyczną;
 - 1.5. dezaktywacji Karty SIM na podstawie § 10 ust. 8.
- Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Usługownika lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania, w przypadku gdy Usługownik narusza przepisy prawa lub postanowienia Umowy, w szczególności:
 - 2.1. wykorzystuje Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez Operatora w sposób naruszający prawo lub postanowienia Umowy;
 - 2.2. używa kradzionej Karty SIM, kradzonego Numeru Telefonu lub korzysta z kradzonego, niehomologowanego lub nieposiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego bądź używa telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, które wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne;
 - 2.3. podejmuje działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet;
 - 2.4. kieruje do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą Karty SIM, połączenia pochodzące z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom;
 - 2.5. wykorzystuje Kartę SIM w urządzeniach, które mogą być wykorzystywane do przekierowywania połączeń przychodzących z sieci innych operatorów, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom;
 - 2.6. generuje sztuczny ruch w Sieci, to jest w szczególności ruch, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń.
- W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Usługownika działań, o których mowa w ust. 2 pkt 2.4 i 2.5 Operator ma prawo żądania od Usługownika zapłaty kary umownej w wysokości 1500 zł, co nie wyłącza zobowiązania Usługownika do zapłaty odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych.
- O rozwiązaniu Umowy w trybie opisanym w ust. 2 Operator zawiadamia Usługownika poprzez wysłanie SMS-a, wiadomości elektronicznej na znany Operatorowi adres e-mail Usługownika lub pisma na adres korespondencyjny wskazany przez Usługownika w Karcie Rejestracyjnej.
- W dniu, w którym Umowa została rozwiązana, Operator zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i uniemożliwia korzystanie przez Usługownika z Karty SIM. Pozostałe na koncie środki nie podlegają zwrotowi.
- Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 i 2 przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- Użytkownik jest uprawniony do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy, przekazując Kartę SIM innej Osobie, która w ten sposób przejmuje status Usługownika oraz związane z nim uprawnienia i obowiązki. W przypadku zarejestrowanego Usługownika cesja praw i obowiązków wynikających z Umowy wymaga dla swej skuteczności poinformowania Operatora przez dotychczasowego Usługownika, zgodnie z § 8 ust. 5 Regulaminu, oraz doręczenia Operatorowi Karty Rejestracyjnej wypełnionej przez nowego Usługownika.

PRZEPIS KOŃCOWY § 16

Regulamin obowiązuje od 2 stycznia 2010 r. i ma zastosowanie do wszystkich Umów zawartych z Usługownikami Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych w systemie Tak Tak.