

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Heroo S.A.

### 1. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez Heroo spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, 00-124 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000836753, o numerze NIP 5252820308, oraz o numerze REGON 385909551, kapitale zakładowym wynoszącym 100 020,00 zł, wpłaconym w całości, zwaną w dalszej części Regulaminu „Operatorem”.
2. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych (nr wpisu: 12784).
3. Operator świadczy usługi na rzecz Abonenta na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji oraz innych dokumentach regulujących sposób świadczenia usług.

### 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera lub zawarła z Operatorem Umowę.
2. Aktywacja – zarejestrowanie przez Operatora Karty SIM.
3. Biuro Obsługi Klienta (BOK) – jednostka organizacyjna wyodrębniona w strukturze Operatora, udzielająca telefonicznych informacji o ofercie Operatora oraz o warunkach wykonywania Umowy, a także odpowiedzialna za obsługę Abonenta.
4. Cennik – cennik Usług Telekomunikacyjnych Operatora, stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych Usług świadczonych przez Operatora, wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
5. Cesja – przeniesienie przez Abonenta za zgodą Operatora praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy na rzecz innego Abonenta.
6. Dane Transmisyjne – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym także dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego.
7. Hasło – poufny ciąg znaków, dostępny wyłącznie dla Abonenta, umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług świadczonych przez Obsługę Klienta oraz w celu dokonania innych czynności związanych z Umową.
8. Kaucja – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta na rachunek bankowy Operatora przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania, mająca na celu zabezpieczenie należności wynikających z Umowy.
9. Karta SIM – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniona Abonentowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej Operatora oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, której przypisano: numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK.
10. Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny) – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM.
11. Kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący) – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
12. Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145 ze zmianami).
13. Konsument – konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego, tj. osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
14. Limit Transferu Danych – górna granica ilości danych, których transfer może zostać wykorzystany przez Abonenta w ramach wybranej Taryfy w danym Okresie Rozliczeniowym.
15. Numer Alarmowy – numer ustalony w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.
16. Numer Telefonu/Numer MSISDN (Mobile Station International Subscriber Directory Number) – przyznany Abonentowi lub przeniesiony od innego operatora w związku ze zmianą dostawcy usług numer telefonu przypisany do Karty SIM.

17. Opłata Abonamentowa – stała, miesięczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu świadczonych przez Operatora Usług, określona w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji.
18. Opłata Jednorazowa – opłata pobierana przez Operatora z tytułu podejmowanych jednorazowych czynności, określona w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji.
19. Opłaty – Opłaty Abonamentowe i Jednorazowe łącznie.
20. Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta względem Operatora z tytułu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiący kalendarzowych.
21. Pakiet – określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana Abonentowi w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji.
22. Prawo Telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 2460 ze zmianami).
23. Regulamin – niniejszy dokument.
24. Regulamin Promocji (Regulamin Oferty Promocyjnej) – dokument zawierający zasady korzystania z promocyjnych ofert Operatora.
25. Roaming – Usługa Telekomunikacyjna umożliwiająca Abonentowi korzystanie z sieci operatorów zagranicznych.
26. Rachunek – dokument finansowy obejmujący opłaty za świadczone przez Operatora Usługi Telekomunikacyjne.
27. Sieć Telekomunikacyjna – publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług.
28. Siła Wyższa – zewnętrzne, niezależne od Operatora lub Abonenta zdarzenie, które nie było możliwe do przewidzenia i któremu, pomimo dołożenia należytej staranności, nie można było zapobiec, uniemożliwiająca lub utrudniająca świadczenie lub korzystanie z Usług. W szczególności za Siłę Wyższą uważa się klęski żywiołowe, wojny, ataki terrorystyczne, nagle poważne zmiany pogodowe, przerwy w dostawie energii elektrycznej.
29. Strona internetowa Operatora – strona internetowa dostępna pod adresem [www.heroo.pl](http://www.heroo.pl).
30. Strony – Abonent i Operator łącznie.
31. Oferta – zdefiniowany rodzaj i zakres świadczonych na rzecz Abonenta Usług, na zasadach określonych w Umowie, Cenniku i/lub Regulaminie Promocji, różniący się od innych zestawów usług lub pojedynczych usług ceną i zakresem usług, w tym możliwą do wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym liczbą minut połączeń głosowych, liczbą wiadomości SMS lub MMS, ilością pakietowej transmisji danych lub stosowaniem innych stawek za korzystanie z Usług. Oferta jest przypisywana Abonentowi poprzez zawarcie Umowy lub aneksu do Umowy.
32. Umowa – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem, której integralną część stanowią Regulamin, Cennik oraz warunki promocyjne związane ze świadczeniem Usług, określone w Regulaminach Promocji.
33. Urządzenie Końcowe – urządzenie elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych.
34. Usługa Telekomunikacyjna (Usługa) – usługa polegająca na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta.
35. Usługi Premium Rate – usługi o podwyższonej opłacie, w związku ze świadczeniem których mogą zostać naliczone dodatkowe opłaty.
36. Ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczych – ustawa z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 389 ze zmianami).
37. Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta ( t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zmianami).

### 3. Umowa

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług przez Operatora następuje po zawarciu przez Strony Umowy i dokonaniu Aktywacji.
2. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na rzecz Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania Opłat i innych należności na rzecz Operatora, a także do przestrzegania postanowień Regulaminu, Umowy, Regulaminu Promocji, Cennika i innych dokumentów, na podstawie których świadczone są Usługi.
3. Umowa zawierana jest w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy zawarcia Umowy.
4. Operator umożliwia Abonentom zawarcie Umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy na zasadach określonych w Ustawie o prawach konsumenta.

5. Abonent będący Konsumentem może odstąpić od Umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy. Możliwość i zasady odstąpienia od Umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy określa § 16 niniejszego Regulaminu. Bez uszczerbku dla ustawowego prawa do odstąpienia od umowy, Operator umożliwia Abonentowi odstąpienie od Umowy w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny.
6. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
7. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać wypowiedziana z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
8. Abonent może zdecydować, że Umowa zawarta na czas określony, po upływie czasu, na który została zawarta, jest automatycznie przedłużana na dalszy czas określony.
9. W przypadku braku żądania, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu, Umowa zawarta na czas określony, po upływie czasu, na który została zawarta, ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent, nie później niż na 30 dni przed upływem czasu, na który Umowa została zawarta, zawiadomi Operatora, że nie zamierza korzystać z Usług Operatora.
10. W przypadku przedłużenia Umowy w sposób określony w ust. 8 niniejszego paragrafu, Abonenta obowiązywać będą warunki, które miały zastosowanie w ostatnim Okresie Rozliczeniowym obowiązywania Umowy przed upływem czasu, na który Umowa została zawarta.
11. Umowa może zostać zawarta osobiście przez Abonenta albo przez osobę upoważnioną do jego reprezentacji, w tym przez należycie umocowanego do tego pełnomocnika.
12. Do zawarcia umowy przez pełnomocnika konieczne jest przedstawienie stosownego pełnomocnictwa w formie pisemnej. Pełnomocnictwo stanowić będzie załącznik do Umowy.
13. Umowa wygasa na skutek:
  - a. Utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
  - b. Śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną;
  - c. Utraty bytu prawnego Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej;
  - d. Upływu okresu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem ust. 7 i 8 niniejszego paragrafu.
14. Operatorowi i Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono wypowiedzenie.
15. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone na piśmie pod rygorem nieważności.
16. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przyjmuje się dzień złożenia wypowiedzenia w siedzibie Operatora lub dzień nadania oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w placówce Poczty Polskiej lub innego operatora pocztowego posiadającego siedzibę w państwie członkowskim EOG.
17. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowa ulega rozwiązaniu, a Operator zaprzestaje świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
18. Jeżeli Abonentowi przyznano ulgę, w przypadku jednostronnego rozwiązania przez Abonenta Umowy lub rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na który została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zapłatę opłaty odszkodowawczej w wysokości przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie o zapłatę opłaty odszkodowawczej nie przysługuje, jeżeli Abonent rozwiąże Umowę przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest dostawa Urządzenia Końcowego. W takim przypadku Operator może domagać się od Abonenta zapłaty opłaty odszkodowawczej, a jeżeli dostawa Urządzenia Końcowego została zrealizowana, także zwrotu kosztów zakupu Urządzenia Końcowego przez Operatora.

#### **4. Wymagane dokumenty i dane umożliwiające świadczenie Usług**

1. Abonent zamierzający rozpocząć korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych zobowiązany jest do przekazania Operatorowi danych umożliwiających świadczenie Usług.
2. Danymi umożliwiającymi świadczenie Usług w przypadku osób fizycznych są następujące dane:
  - a. Imię i nazwisko;
  - b. Adres zameldowania na pobyt stały;
  - c. Adres zamieszkania;
  - d. Adres korespondencyjny, jeśli jest inny niż adres zamieszkania;
  - e. Numer PESEL;
  - f. Nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numer paszportu lub karty pobytu.

3. Danymi umożliwiającymi świadczenie Usług w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej są następujące dane:
  - a. Nazwa firmy;
  - b. Numer identyfikacyjny NIP i REGON lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim EOG.
4. Operator sprawdza zgodność otrzymanych od Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość osoby fizycznej lub właściwym rejestrze osób prawnych i/lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej.
5. Operator może odmówić przyjęcia danych udostępnionych przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy albo zażądać dodatkowych wyjaśnień, jeżeli udostępnione dane wywołują wątpliwości co do ich prawdziwości lub gdy Abonent korzysta z usług w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem.
6. Po potwierdzeniu udostępnionych danych z danymi zawartymi w dokumentach, o których mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu Operator dokonuje Aktywacji Karty SIM.
7. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje po dokonaniu Aktywacji Karty SIM.
8. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o jej zawarcie dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy oraz od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez tę osobę lub biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych.
9. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o jej zawarcie od wpłacenia Kaucji.

## 5. Kaucja

1. Operator może zażądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy oraz od Abonenta w trakcie trwania Umowy wpłacenia Kaucji w wysokości trzymiesięcznej Opłaty Abonamentowej w następujących sytuacjach:
  - a. Odmowy osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy lub Abonenta udzielenia zgody na dokonanie oceny wiarygodności płatniczej, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez tę osobę lub biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych;
  - b. Otrzymania przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy negatywnej wiarygodności płatniczej, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez tę osobę lub biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych;
  - c. Nieuiszczenia przez Abonenta należnych Operatorowi Opłat, jeżeli saldo nieuiszczonych Opłat wynosi co najmniej 1 000,00 zł.
2. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.
3. Kaucja deponowana jest na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
4. Osoba ubiegająca się o zawarcie umowy lub Abonent obowiązany jest wpłacić Kaucję w wyznaczonym przez Operatora terminie na wskazany rachunek bankowy Operatora.
5. Operatorowi przysługuje prawo do zaspokojenia swoich należności wynikających z Umowy z wpłaconej Kaucji.
6. W przypadku określonym w ust. 5 Operator może żądać uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości.
7. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zwraca Kaucję po uprzednim potrąceniu wszelkich nieuregulowanych przez Abonenta należności w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
8. Kaucja zwracana jest na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta.
9. Operator może podjąć decyzję o wcześniejszym zwrocie Kaucji, jeśli Abonent terminowo opłaci sześć następujących po sobie Rachunków.
10. Operator może zablokować możliwość korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestać świadczenia Usług, jeśli Abonent odmówi wpłaty Kaucji, nie wpłaci jej w wyznaczonym terminie lub nie uzupełni Kaucji do jej pierwotnej wysokości.

## 6. Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się do:
  - a. Świadczenia na rzecz Abonenta Usług na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Umowie, Regulaminie Promocji oraz w innych dokumentach regulujących sposób świadczenia Usług;
  - b. Przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w § 12;

- c. Utrzymania Sieci Telekomunikacyjnej w stanie umożliwiającym świadczenie Usług.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, z zastrzeżeniem określonym w § 6 ust. 10.
3. W przypadku zawinionego niedotrzymania przez Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień opóźnienia.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług przez Operatora Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej Opłaty Abonamentowej, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
5. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godziny.
6. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług, trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.
7. Operator może zaliczyć zwrot Opłaty Abonamentowej na poczet zaległych należności Abonenta wobec Operatora.
8. Abonent może zażądać zaliczenia zwrotu Opłaty Abonamentowej na poczet przyszłych należności lub ich wypłaty przez Operatora w wybrany przez siebie sposób.
9. Zwrot Opłaty Abonamentowej następuje w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono na skutek przyczyn, za które Operator nie odpowiada, a w szczególności:
  - a. Za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą lub innymi, niezależnymi od Operatora, okolicznościami, których nie mógł przewidzieć i zapobiec nawet przy dochowaniu należytej staranności, w tym spowodowanych działaniem lub zaniechaniem osób trzecich;
  - b. Za formę i treści rozpowszechniane przez Abonentów w Sieci Telekomunikacyjnej;
  - c. Za utratę danych lub blokadę usług internetowych, będących następstwem rozpowszechniania wirusa komputerowego;
  - d. Za utratę Limitu Transferu Danych lub minut wliczonych w Opłatę Abonamentową, pozostałych do wykorzystania, w wyniku kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub przypadkowej utraty Karty SIM lub Urządzenia Końcowego;
  - e. Za niedostępność świadczonych Usług, wynikającą z nieosiągnięcia parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z Usług przez Urządzenie Końcowe;
  - f. Za niedostępność świadczonych Usług, wynikającą z naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy, Regulaminu Promocji, innych dokumentów regulujących sposób świadczenia Usług, a także przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
  - g. Za następstwa udostępniania osobom trzecim Karty SIM, Kodu PIN lub Kodu PUK.

## 7. Zobowiązania Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do:
  - a. Przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, Umów, Cenników, Regulaminów Promocji oraz innych dokumentów regulujących sposób świadczenia Usług, a w szczególności do terminowego uiszczania Opłat;
  - b. Niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących lub mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej;
  - c. Nie kierowania bez zgody Operatora do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej przez Abonenta, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta, bądź którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń;
  - d. Korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem;
  - e. Poinformowania Operatora o wszelkich zmianach danych, których podanie wymagane jest przy zawarciu Umowy, lub innych danych niezbędnych dla świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, a także zmianach dotyczących jego statusu prawnego;

- f. Poinformowania Operatora o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub restrukturyzacyjnego;
  - g. Poinformowania Operatora o nieotrzymaniu Rachunku w terminie, w którym zwykle jest on doręczany;
  - h. Chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub przypadkową utratą.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z używania Karty SIM przez osoby trzecie lub korzystania przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz za skutki powstałe w związku z powzięciem przez osoby trzecie wiedzy o posiadanym przez Abonenta Kodzie PIN, Kodzie PUK lub Haśle.
  3. Abonent powinien niezwłocznie skontaktować się z BOK i poinformować o kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub przypadkowej utracie Karty SIM.
  4. Po przyjęciu informacji, o których mowa w ust. 3, Operator blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora.
  5. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM, spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do BOK.
  6. W przypadku podejmowania przez Abonenta czynności naruszających postanowienia Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminu Promocji, innych dokumentów regulujących świadczenie Usług lub przepisów obowiązującego prawa, Operator może wezwać Abonenta do zaprzestania naruszeń w odpowiednim terminie, nie krótszym niż 14 dni, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w przypadku niezastosowania się do wezwania.
  7. Operator zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta w przypadku podejmowania przez Abonenta czynności naruszających postanowienia Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminu Promocji, innych dokumentów regulujących świadczenie Usług lub przepisów obowiązującego prawa. Operator zawiadamia Abonenta niezwłocznie o wstrzymaniu świadczenia Usług oraz o przyczynach takiego wstrzymania. Świadczenie Usług zostanie wznowione niezwłocznie po zaniechaniu naruszeń przez Abonenta.
  8. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Operatorowi lub innym Abonentom na skutek naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, Umowy, Cennika, Regulaminu Promocji oraz innych dokumentów regulujących sposób świadczenia Usług, a także przepisów obowiązującego prawa.
  9. Operator może żądać naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie lub Cenniku oraz do naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

## 8. Zakres i jakość Usług

1. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu zgodnie z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi.
2. Rodzaj świadczonych przez Operatora Usług określa Umowa, Cennik, Regulamin Promocji. Cennik oraz inne Regulaminy, które dostępne są na Stronie internetowej Operatora.
3. Operator świadczy Usługi w zakresie technicznych możliwości Sieci Telekomunikacyjnych o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute) oraz dokumentami publikowanymi przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU), a także umożliwia Abonentowi korzystanie z Sieci Telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi podpisał odpowiednie porozumienia.
4. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów zasady rozliczeń oraz jakość świadczonych Usług mogą się nieznacznie różnić od stosowanych przez Operatora.
5. Lista operatorów określonych w ust. 4 i krajów, w których działają, jest dostępna na BOK oraz na Stronie internetowej Operatora.
6. Przy zawarciu Umowy Operator, wraz z Kartą SIM, przyznaje Abonentowi Numer Telefonu z posiadanej puli, chyba że Umowa dotyczy przeniesienia Numeru Telefonu z sieci innego operatora.
7. Abonent może wystąpić do Operatora z pisemnym wnioskiem o zmianę przydzielonego mu Numeru Telefonu, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego mu Numeru Telefonu jest uciążliwe.
8. We wniosku, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu, Abonent powinien opisać, na czym polega uciążliwość, a jeżeli jej przyczyną jest uporczywe nękanie Abonenta połączeniami, powodujące uzasadnione okolicznościami poczucie zagrożenia lub istotne naruszenie prywatności, powinien wskazać również przybliżone daty i godziny połączeń.
9. Operator rozpoznaje i realizuje kompletny wniosek, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu, w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.

10. Zrealizowanie wniosku Abonenta polega na przydzieleniu mu, zamiast dotychczasowego, nowego Numeru Telefonu i jego dokonaniu jego uruchomienia. Przed uruchomieniem nowego Numeru Telefonu Operator zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przydzieleniu i o terminie uruchomienia nowego Numeru Telefonu. Zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Abonent może zażądać, aby zawiadomienie nastąpiło drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej albo za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
11. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu, Operator zawiadamia w formie pisemnej Abonenta, w terminie 21 dni od dnia jego złożenia, o odmowie zmiany przydzielonego Numeru Telefonu wraz z podaniem uzasadnienia.
12. Na zasadach określonych przepisami prawa, Abonent może dokonać wyboru usług Roamingu świadczonych przez alternatywnych dostawców usług Roamingu. Informacja o warunkach realizacji prawa do zmiany dostawcy Roamingu znajduje się na Stronie internetowej Operatora.
13. Abonent będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu Limitu Transferu Danych w formie komunikatu SMS przesyłanego na Numer Telefonu, dla którego Limit Transferu Danych był określony. Po wyczerpaniu Limitu Transferu Danych prędkość transmisji może ulec zmianie. Abonent może zwiększyć Limit Transferu Danych na zasadach określonych w Umowie i/lub Cenniku. Abonent może uzyskać informację o aktualnym stanie Limitu Transferu Danych za pośrednictwem BOK.
14. Limit Transferu Danych wskazywany jest w Umowie, Regulaminie Promocji lub Cenniku. Szacunkowo 1 GB transmisji danych wystarcza na 100 minut pobrania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo na 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Wskazane powyżej dane są orientacyjne i mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
15. Limit Transferu Danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata Pakietów) mogą wpływać na jakość usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenia dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług lub Limitu Transferu Danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia Limitu Transferu Danych, są określone w Umowie, w Regulaminach tych Usług lub w Cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
16. Informacje dotyczące prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dotyczące wpływu parametrów Usługi na nią, a także informacje dotyczące czynników, od których zależy realna prędkość lub odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania, określa niniejszy Regulamin.
17. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, takie jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne czy atmosferyczne.
18. Operator zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
19. Operator zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
20. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
21. Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych, wyrażony wskaźnikiem MOS (Mean Opinion Score), mierzonym metodą PESQ (Perceptual Evaluation of Speech Quality) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.
22. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w ramach dostępu do Internetu wynosi 8 kbps w kierunku do Abonenta oraz 8 kbps w kierunku od Abonenta (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
23. Operator świadczy Abonentowi na terytorium Polski w ramach Sieci Telekomunikacyjnej bezpłatne połączenia z Numerami Alarmowymi. Kierowanie połączeń na Numery Alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z Numerem Alarmowym. Ewentualne ograniczenia w kierowaniu połączeń do Numerów Alarmowych mogą wystąpić w przypadku zawieszenia świadczenia Usług, nieprawidłowego działania Urządzenia Końcowego Abonenta, umieszczenia Karty SIM w urządzeniu, które nie umożliwia wykonywania połączeń głosowych oraz w sytuacji, gdy Karta SIM znajduje się poza obszarem świadczenia Usługi, definiowanym w zależności od adresu świadczenia usługi

wskazanego w Umowie. W przypadku gdy zestawienie połączenia na Numery Alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych Numerów Alarmowych) jest niemożliwe, Operator może skierować połączenie na Numer Alarmowy 112.

24. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu Końcowym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres usługi dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenie prędkości i zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa, niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
25. Pakiet Transmisji Danych pozwala na korzystanie z usługi Transmisji Danych do wysokości limitu ilości danych określonego rozmiarami tego Pakietu. Korzystanie z usługi transmisji danych oznacza m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety Transmisji Danych aktywowane są automatycznie lub na żądanie Abonenta.
26. Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:
  - a. następuje blokada Transmisji Danych, co oznacza, że Abonent nie ma możliwości korzystania z usługi transmisji danych;
  - b. następuje ograniczenie prędkości transmisji danych do poziomu określonego w Umowie; prędkość transmisji danych po jej ograniczeniu, w zależności od warunków Umowy, może umożliwiać korzystanie z podstawowych usług, takich jak np. dostęp do poczty elektronicznej lub przeglądanie stron internetowych lub także korzystanie z innych usług wymagających zwiększonej prędkości dostępu do Internetu;
  - c. następuje naliczanie dodatkowych opłat za Transmisję Danych zgodnie z Cennikiem.
27. Prędkość Transmisji Danych może wpływać na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:
  - a. dostęp do treści może być uzależniony od prędkości Transmisji Danych, np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
  - b. korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych, np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie wideo - videostreaming);
  - c. korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej Transmisji Danych, np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
28. Na korzystanie z usługi Transmisji Danych mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości, np.:
  - a. zasięg Sieci Telekomunikacyjnych na terenie Polski, technologia Transmisji Danych, wykorzystywane Urządzenie Końcowe, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;
  - b. wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci Telekomunikacyjnej na działania Abonenta (np. czas reakcji po kliknięciu na link Strony internetowej Operatora lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Abonenta (np. czas otwierania strony internetowej);
  - c. wskaźnik wahania opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Abonenta wpływu przy usłudze Transmisji Danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych);
  - d. wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, lub jakość połączeń.
29. Operator będzie informował Abonenta o usługach specjalistycznych oraz wpływie tych usług na usługę transmisji danych w warunkach ofert promocyjnych, przewidujących takie usługi.
30. Szacunkowa maksymalna prędkość w usłudze transmisji danych to wartość, która jest możliwa do osiągnięcia w przypadku braku lub znacznego ograniczenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci Telekomunikacyjnej w tej samej lokalizacji, korzystających z tych samych zasobów sieciowych.
31. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą:

4G/LTE: pobieranie - 300 Mb/s; wysyłanie - 50Mb/s;

3G: pobieranie - 42 Mb/s; wysyłanie - 5,76Mb/s;

2G: pobieranie - 237 kb/s; wysyłanie - 120 kb/s.

32. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie/wysyłanie):



4G/LTE: pobieranie - 160 Mb/s; wysyłanie - 32Mb/s;

3G: pobieranie - 33 Mb/s; wysyłanie - 3,5 Mb/s;

2G: pobieranie - 150 kb/s; wysyłanie - 80 kb/s.

33. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania danych jest uzależnione od sposobu korzystania z usługi Transmisji Danych oraz następujących czynników:
- a) treści przeglądanych w czasie pomiaru, a także ograniczeń w zakresie dostępności wprowadzanych przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów), usług, z jakich korzysta Abonent, obciążenia Urządzenia Końcowego Abonenta, pracy innych usług lub aplikacji w tle, parametrów urządzenia, w szczególności procesora, pamięci, aktualnie zainstalowanego oprogramowania i ustawień Karty SIM;
  - b) Urządzenia Końcowego Abonenta, które powinno obsługiwać technologię, której dotyczy szacunkowa maksymalna prędkość, a także powinno mieć dostęp do technologii, której dotyczy pomiar oraz nie powinno posiadać uruchomionych aplikacji, usług lub innych funkcji urządzenia, które angażują transmisję danych;
  - c) dużej odległości Abonenta do urządzenia koncentrującego ruch w sieci innego operatora;
  - d) niskiej jakości połączenia;
  - e) wystąpienia znacznego natężenia transmisji danych pochodzącego od innych użytkowników Sieci Telekomunikacyjnej;
  - f) lokalizacji i wydajności docelowego serwera, np. wybrana strona internetowa lub serwis, mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia – czynniki te mogą być głównymi czynnikami wpływającymi na usługę Transmisji Danych, co oznacza, iż w konsekwencji dojdzie do niskich przepływności i długich opóźnień.
34. W przekazach marketingowych dotyczących Usług Operator może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej powinno nastąpić w Umowie lub Regulaminie Promocji, jeżeli odwołują się do prędkości deklarowanej.
35. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy rzeczywistą prędkością lub innymi parametrami jakości Usługi transmisji danych a prędkością lub parametrami jakości Usługi transmisji danych, określonymi w Umowie lub Cenniku lub Regulaminie lub Regulaminie Promocji, o ile mają zastosowanie, stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
- a) wskazane w § 12 - w tym prawo do złożenia reklamacji, prawo do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
  - b) wskazane w § 10 - w tym prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;
  - c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w Kodeksie Cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania Umowy, prawo do wypowiedzenia Umowy, prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

## 9. Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonamentowej, niezależnie od umożliwionej do realizacji lub zrealizowanej ilości połączeń, zgodnie z wybraną przez siebie ofertą.
2. Na Opłatę Abonamentową składają się opłaty z tytułu zapewnienia stałego utrzymania Sieci Telekomunikacyjnej, a także inne opłaty dodatkowe, pakiety kwotowe, o ile Umowa, Cennik lub Regulamin Promocji tak stanowią.
3. Abonent obowiązany jest uiszczać Opłaty za Usługi Telekomunikacyjne w terminach i w wysokościach wskazywanych na Rachunkach. Termin zapłaty nie może być jednak krótszy niż 7 dni od dnia wystawienia Rachunku.
4. W przypadku opóźnienia z zapłatą Rachunku przez Abonenta Operator ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie od należnych mu kwot.
5. Opłaty oraz sposoby ich naliczania określone są w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji, o ile ma zastosowanie.
6. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat przelewem na rachunek bankowy Operatora.
7. Numer konta bankowego Operatora, na który należy uiszczać Opłaty, wskazany jest na Rachunku wystawianym Abonentowi. Każdemu Abonentowi przypisywany jest indywidualny numer konta bankowego, na który należy uiszczać Opłaty.
8. Opłaty Abonamentowe pobierane są za dany Okres Rozliczeniowy z góry, z zastrzeżeniem postanowień ust. 9.
9. Pierwsza Opłata Abonamentowa pobierana jest z dołu. Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku zostanie obciążony Opłatami za pierwszy oraz następny Okres Rozliczeniowy.

10. Opłata Abonamentowa za pierwszy Okres Rozliczeniowy obliczana jest proporcjonalnie do czasu korzystania przez Abonenta z Usług w tym okresie i obejmuje okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego.
11. Opłaty dla danego Numeru Telefonu za połączenia telefoniczne w danym Okresie Rozliczeniowym ujmowane są w Rachunku za następny Okres Rozliczeniowy.
12. Rachunek może obejmować należności za Usługi wykonane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one ujęte we wcześniejszych Rachunkach.
13. Opłata Jednorazowa doliczana jest do Rachunku wystawianego za najbliższy Okres Rozliczeniowy, w którym dokonywana jest czynność powodująca powstanie Opłaty Jednorazowej.
14. Rachunek doręczany jest Abonentowi w formie elektronicznej, o ile wyrazi na to zgodę. W przypadku braku zgody Abonenta na doręczanie Rachunku w tej formie, Operator doręcza Rachunek na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.
15. Rachunek wystawiany jest za wszystkie świadczone przez Operatora Usługi łącznie, na podstawie wszystkich zawartych między stronami Umów, z zastrzeżeniem określonym w ust. 16 niniejszego paragrafu.
16. Abonent może zażądać otrzymywania Rachunków oddzielnie do każdej Umowy.
17. Za dzień zapłaty Rachunku uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Operatora wskazany na Rachunku.

## 10. Zaprzestanie świadczenia Usług przez Operatora

1. Operator ma prawo do zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Abonenta w następujących przypadkach:
  - a. Nieuiszczenia przez Abonenta należności wynikających z Rachunku wystawionego w ramach jednego Konta Abonenta, po bezskutecznym upływie wyznaczonego dodatkowego 14-dniowego terminu na uregulowanie płatności;
  - b. Zaistnienia Siły Wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym, niezależnych od Operatora lub Abonenta i niemożliwych do przewidzenia, nawet przy dochowaniu przez Operatora należytej staranności;
  - c. Udostępniania przez Abonenta Usług Operatora innym osobom bez zgody Operatora, w celu uzyskania korzyści majątkowych.
2. Operator ma prawo do zablokowania połączeń wychodzących z Numeru Telefonu Abonenta, jeżeli Abonent nie uiścił należności wynikających z Rachunku przez okres 30 dni od dnia upływu terminu płatności wskazanego w Rachunku. Ponowne przyłączenie do Sieci Telekomunikacyjnej następuje w ciągu 3 dni od dnia uregulowania należności wynikających z Rachunku. Operator może obciążyć Abonenta opłatą za ponowne przyłączenie do Sieci Telekomunikacyjnej. Wysokość opłaty określa Cennik.
3. Operator ma prawo do zablokowania połączeń przychodzących na Numer Telefonu Abonenta, jeżeli Abonent nie uiścił należności wynikających z Rachunku przez okres 36 dni od dnia upływu terminu płatności wskazanego w Rachunku. Ponowne przyłączenie do Sieci Telekomunikacyjnej następuje w ciągu 3 dni od dnia uregulowania należności wynikających z Rachunku. Operator może obciążyć Abonenta opłatą za ponowne przyłączenie do Sieci Telekomunikacyjnej. Wysokość opłaty określa Cennik.

## 11. Wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych

1. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie wraz z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych w poprzednim Okresie Rozliczeniowym Usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, oddzielnie dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. Na żądanie Abonenta Operator udostępnia szczegółowy wykaz wykonanych Usług, o których mowa w ust. 1, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, oddzielnie dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
3. Operator może obciążyć Abonenta opłatą za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług, o którym mowa w ust. 2. Wysokość opłaty określa Cennik danej Oferty.
4. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług, o którym mowa w ust. 2, na żądanie Abonenta jednorazowo lub w sposób ciągły, począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca,

w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie trwania którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.

5. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług, dostarczany na żądanie Abonenta w sposób ciągły, Operator dostarcza wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
6. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług, dostarczany na żądanie Abonenta jednorazowo, może obejmować Usługi wykonane w okresie nie dłuższym niż 12 miesięcy poprzedzających termin złożenia przez Abonenta żądania. Odnosny wykaz dostarczany jest przez Operatora w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia przez Abonenta żądania w tym zakresie.

## 12. Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu:
  - a. Niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - b. Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Telekomunikacyjnej;
  - c. Nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja może być złożona:
  - a. W formie pisemnej – osobiście w siedzibie Operatora albo przesyłką pocztową;
  - b. Ustnie – telefonicznie za pośrednictwem BOK albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w siedzibie Operatora;
  - c. W formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – na adres e-mail: kontakt@heroo.pl.
3. Upoważniona osoba reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji złożonej ustnie lub w formie elektronicznej.
4. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej Operator potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpłynięcia reklamacji, chyba że w tym terminie Operator udzieli odpowiedzi na reklamację.
5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji zawiera dzień wniesienia reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
6. Za dzień złożenia reklamacji uważa się: dzień wpływu listu zawierającego reklamację do siedziby Operatora, dzień zgłoszenia reklamacji w formie ustnej lub dzień wpływu zgłoszenia przesłanego w formie elektronicznej.
7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia:
  - a. w którym Usługa została nienależycie wykonana lub w którym miała być wykonana;
  - b. ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług;
  - c. doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonych Usług.
8. Reklamację wniesioną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
9. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. Imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania (siedziby) Abonenta;
  - b. Określenie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej bądź nienależycie wykonanej Usługi oraz Okresu Rozliczeniowego, którego dotyczy;
  - c. Przytoczenie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. Wskazanie przydzielonego Abonentowi Numeru Telefonu, którego reklamacja dotyczy;
  - e. W przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług – datę zawarcia Umowy oraz określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f. W przypadku żądania wypłaty odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości żądanej kwoty oraz numeru rachunku bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub należności przekazem pocztowym. Abonent może również wnioskować o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet zaległych lub przyszłych Opłat.
  - g. Podpis reklamującego – w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej.
10. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji nie spełniającej warunków, o których mowa w ust. 9 niniejszego paragrafu, osoba upoważniona do reprezentacji Operatora, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa osobę reklamującą do jej uzupełnienia z jednoczesnym pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie może spowodować pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamacji, Operator pozostawia ją bez rozpoznania.
11. Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia nieobjętych reklamacją Opłat.
12. W przypadku odmowy uznania reklamacji Abonent obowiązany jest do uiszczenia kwestionowanych Opłat lub innych należności w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.

13. Odpowiedzi na reklamacje udzielane są w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji.
14. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie zostanie udzielona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Do zachowania tego terminu wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
15. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. Nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - b. Informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c. Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d. W przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości odszkodowania i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet zaległych lub przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
  - e. W przypadku przyznania zwrotu innej należności – określenie jej wysokości i terminu zwrotu albo wskazanie, że kwota należności zostanie zaliczona na poczet zaległych lub przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
  - f. Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo – gdy reklamującym jest Konsument – o prawie dochodzenia roszczeń, o których mowa w art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego;
  - g. Dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora ze wskazaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
16. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką pocztową, jeżeli odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.
17. Abonent może wyrazić zgodę na otrzymanie potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej. Zgoda może zostać wyrażona w reklamacji. Zgoda nie jest wymagana, jeżeli reklamacja została złożona w formie elektronicznej.
18. W przypadku braku zgody Abonenta na otrzymanie potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, doręczane są one w formie pisemnej na adres korespondencyjny Abonenta lub na inny wskazany przez niego adres.
19. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona, Operator, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą i to bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
20. Operator nie ma obowiązku ponownego przesłania odpowiedzi na reklamację, jeżeli z okoliczności faktycznych danej sprawy jednoznacznie wynika, że reklamującemu została doręczona odpowiedź na reklamację.
21. W przypadku uznania reklamacji w całości lub w części Operator zwraca Abonentowi w odpowiednim zakresie uiszczoną przez niego zgodzie z Cennikiem Opłatę.
22. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo do skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, a w przypadku Abonenta będącego Konsumentem – także prawo do dochodzenia roszczeń w trybie wskazanym w art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego.

### 13. Obsługa Abonenta

1. Operator umożliwia Abonentowi korzystanie z obsługi serwisowej za pośrednictwem BOK i Strony internetowej Operatora.
2. Obsługa serwisowa Abonenta, o której mowa w ust. 1, może dotyczyć:
  - a. Oferowanych przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych;
  - b. Zasad korzystania z Usług;
  - c. Realizacji zleceń stałych i jednorazowych;
  - d. Przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji o trwającym postępowaniu reklamacyjnym;
  - e. Informacji o wystawionych Rachunkach, płatnościach i rozliczeniach;
  - f. Informacji o trwających promocjach;
  - g. Zasad postępowania w przypadku awarii Sieci Telekomunikacyjnej;
  - h. Obsługi serwisowej.
3. W celu skorzystania z obsługi serwisowej Abonent może skontaktować się z BOK telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie, a także za pośrednictwem Strony internetowej Operatora.
4. Adresy i godziny pracy BOK udostępniane są na Stronie internetowej Operatora.
5. Operator zastrzega sobie możliwość rejestrowania treści połączeń z BOK w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych pracownikom Operatora przez Abonenta i usprawnienia obsługi serwisowej Abonenta, pod warunkiem poinformowania o tym fakcie Abonenta i wyrażeniu przez niego zgody.

6. Operator ma prawo do weryfikacji tożsamości Abonenta podczas kontaktu z BOK na podstawie udostępnionych wcześniej danych.
7. Korzystając z telefonicznej obsługi BOK, Abonent obowiązany jest podać Hasło.
8. Warunki i koszt korzystania z obsługi serwisowej, w tym koszt połączeń z BOK, określone są w Cenniku lub Umowie.

#### 14. Usługi Premium Rate

1. Na żądanie Abonenta Operator jest zobowiązany do:
  - a. Nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - b. Nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - c. Umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi o podwyższonej opłacie albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
2. Operator zapewnia Abonentowi określenie Progu Kwotowego dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po osiągnięciu którego:
  - a. Abonent jest o tym natychmiast informowany;
  - b. Możliwość wykonywania połączeń na numery Usług Premium Rate i odbierania połączeń z takich numerów jest blokowana, chyba że nie będą one powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
3. W przypadku usług świadczonych w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych obowiązek natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu Progu Kwotowego uważa się za wykonany, jeżeli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od momentu osiągnięcia Progu Kwotowego.
4. Abonent może wybrać jeden z czterech Progów Kwotowych:
  - a. 0,00 zł;
  - b. 35,00 zł;
  - c. 100,00 zł;
  - d. 200,00 zł.
5. Jeżeli Abonent nie wskaże Operatorowi Progu Kwotowego, nastąpi automatyczne przydzielenie Abonentowi Progu Kwotowego w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
6. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta Progu Kwotowego wykonywanie połączeń na numery Premium Rate i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego Progu Kwotowego.

#### 15. Stosowane środki zarządzania ruchem

1. Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane Urządzenia Końcowe.
2. Środki opisane w ust. 1 niniejszego paragrafu nie stoją na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem, przewidzianych europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi, które służą efektywnemu wykorzystywaniu zasobów sieciowych oraz optymalizacji jakości transmisji danych.
3. Odpowiednie środki zarządzania ruchem mogą polegać na wprowadzeniu różnic między obiektywnie różnymi kategoriami ruchu, w celu optymalizacji komfortu Abonenta i jakości transmisji danych, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty Pakietów, zmniejszenia lub zwiększenia przepustowości) w zakresie danych kategorii ruchu oraz powodujące proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy Abonentami korzystającymi ze wspólnych zasobów sieciowych.
4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem, które wykraczają poza odpowiednie środki, mogące m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub w inny sposób ingerować w określone treści, aplikacje czy usługi lub określone kategorie treści, aplikacji czy usług, lub pogarszać ich jakość, ale tylko wówczas, gdy jest celowe i niezbędne ze względu na:

- a. Konieczność zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, a także z orzecznictwem sądów lub decyzjami odpowiednich organów;
  - b. Konieczność utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci Telekomunikacyjnej oraz Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej i Urzędzeń Końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakam, przeprowadzonym np. przez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości dokonywaną przy użyciu programów szpiegowskich);
  - c. Konieczność zapobieżenia możliwym przeciążeniom Sieci Telekomunikacyjnej oraz łagodzenie skutków przeciążenia Sieci Telekomunikacyjnej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonentów ani na ochronę ich danych osobowych.

## 16. Prawo do odstąpienia od Umowy

1. Abonent będący Konsumentem, który zawarł z Operatorem umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tym związanych, za wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 Ustawy o prawach konsumenta.
2. Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczające jest wysłanie przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres siedziby Operatora.
3. Abonent może skorzystać z udostępnionego przez Operatora wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, które stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, ale nie jest to konieczne dla skutecznego odstąpienia od Umowy.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi, nie później niż w terminie 14 dni, wszystkie otrzymane od niego płatności, za wyjątkiem płatności za Usługi wykorzystane.
5. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent, chyba że Abonent wyraził wolę dokonania zwrotu płatności w inny sposób, nie wiążący się z dodatkowymi kosztami.
6. Bez uszczerbku dla ustawowego prawa do odstąpienia od umowy, Operator przyznaje Abonentowi prawo do odstąpienia od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy bez podawania przyczyny.
7. Do zachowania 30-dniowego terminu wystarczające jest wysłanie przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres siedziby Operatora.

## 17. Ochrona danych osobowych i Tajemnica Telekomunikacyjna

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest Heroo spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, 00-124 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000836753, o numerze NIP 5252820308, oraz o numerze REGON 385909551, kapitale zakładowym wynoszącym 100 020,00 zł, wpłaconym w całości.
2. Dane osobowe Abonenta przetwarzane są w celu wykonania Umowy, w tym w celu wykonania obowiązku transmisji danych oraz rozliczania świadczonych Usług.
3. Abonent może wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych w innych celach niż określone powyżej. Cel przetwarzania każdorazowo wskazywany jest w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
4. Na podstawie art. 161 ust. 2 Prawa Telekomunikacyjnego Operator uprawniony jest do przetwarzania następujących danych Abonenta będącego osobą fizyczną:
  - a. nazwisk i imion;
  - b. imion rodziców;
  - c. miejsca i daty urodzenia;
  - d. adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
  - e. numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
  - f. nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego EOG albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu;

- g. zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
5. Oprócz danych, o których mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, Operator może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
  6. Na podstawie art. 165 ust. 1 Prawa Telekomunikacyjnego Operator może przetwarzać Dane Transmisyjne niezbędne dla celów naliczania Opłat, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Operator może przetwarzać także dane osobowe Abonenta w celu rozpatrywania reklamacji.
  7. Operator przetwarza dane lokalizacyjne Abonenta wskazujące na geograficzne położenie Urzędnia Końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę, w przypadku gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa.
  8. Przekazanie przez Abonenta danych osobowych jest dobrowolne, jednakże ich nieprzekazanie może skutkować brakiem możliwości świadczenia przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych.
  9. Dane osobowe Abonenta przechowywane są przez czas trwania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, wykonywania zadań przewidzianych w przepisach odrębnych lub za na podstawie zgody Abonenta.
  10. Abonent posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania i uzupełniania.
  11. Abonent może w każdym czasie wycofać zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
  12. Abonent ma prawo żądania niezwłocznego usunięcia przez Operatora swoich danych osobowych, jeżeli:
    - a. Cofnięto zgodę na przetwarzanie danych osobowych, a brak jest innej podstawy prawnej do ich przetwarzania;
    - b. Dane osobowe nie są już niezbędne do wykonywania Umowy;
    - c. Przetwarzanie danych osobowych przez Operatora było niezgodne z prawem;
    - d. Wniesiono sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania danych osobowych.
  13. Abonent ma prawo w każdym czasie żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych, a także wnieść sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych, gdy przetwarzanie to wykonywane jest do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Operatora, w tym marketingu bezpośredniego. Operator zaprzestaje przetwarzania danych z chwilą wniesienia sprzeciwu.
  14. Abonent ma prawo żądać uzyskania danych osobowych jego dotyczących, które przekazał Operatorowi, oraz przesłać je innemu administratorowi we własnym zakresie lub poprosić o to Operatora.
  15. Abonent może wyrazić zgodę na umieszczenie swoich danych w spisie abonentów, który wydawany jest w formie elektronicznej lub papierowej (książkowej). Dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługi informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach, obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych. Operator informuje Abonenta o przekazaniu danych innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów.
  16. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym, za wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną następuje na podstawie obowiązujących przepisów.

## 18. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2020 r.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie przewidzianym w Prawie Telekomunikacyjnym i wymagają zmiany Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
4. Regulamin udostępniany jest na Stronie internetowej Operatora. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza Regulamin bezpłatnie w formie elektronicznej lub pisemnej na wskazany przez Abonenta adres e-mail lub adres korespondencyjny.