

Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej

przez FineMEDIA Sp. j. Wojciech Wrona, Grzegorz Kałuża

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne i definicje

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia na rzecz Abonentów przez FineMEDIA Sp. j. Wojciech Wrona, Grzegorz Kałuża ul. Zwycięska 14e/4 lok. 6, 53-033 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000802845, NIP: 895-17-91-494, REGON: 932905107, wpisana na podstawie Decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 3959, zwany dalej Operatorem usług komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r., Dz.U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.
2. Regulamin niniejszy służy przedstawieniu informacji przedumownych określających zakres i warunki świadczenia usług komunikacji elektronicznej, o którym stanowi art. 286 Prawa komunikacji elektronicznej;

§ 2

1. Używane w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:
 - 1.1. **Abonament** – opłata miesięczna stanowiąca pieniężny ekwiwalent za świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi główne, jak również za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
 - 1.2. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;
 - 1.3. **Aktywacja** – ogół czynności informatycznych podejmowanych przez Operatora w celu rozpoczęcia świadczenia Usług za pośrednictwem zainstalowanego w lokalu Abonenta Przyłącza Telekomunikacyjnego, a w przypadku Usług mobilnych w ramach transmisji danych – przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych;
 - 1.4. **Aplikacja mObywatel** – oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne, umożliwiające okazanie Dokumentu mObywatel;
 - 1.5. **Awaria** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych;
 - 1.6. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna Operatora wykonująca czynności związane z zawieraniem oraz obsługą Umów Abonenckich, świadcząca obsługę bezpośrednio w siedzibie Operatora oraz zdalnie za pomocą środków porozumiewania się na odległość, telefonicznie oraz elektronicznie (eBOK) wedle danych kontaktowych podawanych przez Operatora do publicznej wiadomości;
 - 1.7. **Cennik usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez FineMEDIA Sp. j. Wojciech Wrona, Grzegorz Kałuża** – zbiorcze zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora, stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;
 - 1.8. **Cennik usług w roamingu świadczonych przez FineMEDIA Sp. j. Wojciech Wrona, Grzegorz Kałuża** – zbiorcze zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora, poza granicami Polski, stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej w przypadku, gdy Abonent korzysta z Usług mobilnych;
 - 1.9. **CLI Spoofing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na nieuprawnionym posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
 - 1.10. **CSIRT NASK** - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego działający na poziomie krajowym, prowadzony przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową - Państwowy Instytut Badawczy, powołany między innymi w celu obsługi incydentów Smishingu zgłaszanych pod bezpłatny numer 8080;
 - 1.11. **Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w dowolnym czasie, na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych;
 - 1.12. **Dokument mObywatel** - dokument mobilny stwierdzający tożsamość i obywatelstwo polskie użytkownika Aplikacji mObywatel na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w relacjach wzajemnej fizycznej obecności stron, w tym mDowód;
 - 1.13. **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu Danych dostępnego w ramach Usług mobilnych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
 - 1.14. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK)** – system informatyczny Operatora dostępny za pośrednictwem witryny internetowej, umożliwiający Abonentowi wgląd w udostępniane przez niego dane osobowe, dane o świadczonych Usługach i płatnościach oraz zamawiane Usługi;
 - 1.15. **Forma dokumentowa** – forma zawarcia Umowy Abonenckiej, w której wszystkie jej postanowienia oraz złożone oświadczenia woli zamieszczone są w treści wymienianych między Abonentem, a Operatorem wiadomości e-mail;
 - 1.16. **Formularz zawierający podsumowanie warunków umowy** – podsumowanie głównych warunków Informacji Przedumownych, bezpłatnie doręczane Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.
 - 1.17. **Informacje Przedumowne** – dokumenty zawierające informacje na temat Usług, na które składają się Regulamin, Cennik, a także Regulamin promocji lub Regulamin Promocji o ile znajdują zastosowanie dla wybranych Usług;
 - 1.18. **Karta eSIM** – cyfrowa karta SIM, umożliwiająca dostęp do Usług mobilnych, świadczonych przez Operatora, posiadająca własny numer, kod PIN oraz kod PUK; w niniejszym Regulaminie, Cennikach oraz pozostałych dokumentach Operatora Karta eSIM jest równoważna Karcie SIM;
 - 1.19. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do Usług mobilnych, świadczonych przez Operatora, posiadająca własny numer, kod PIN oraz kod PUK;
 - 1.20. **Kaucja** – kwota wpłacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności, należnych na rzecz Operatora;
 - 1.21. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 1.22. **Limit Danych** - limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Danych, uwzględniający ponadto dokonane przez Operatora Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usług mobilnych zostaje ograniczone;
 - 1.23. **Limit kredytowy** - określona w Regulaminie kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Operatorowi do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wierzytelności, wynikających z Umowy lub Cennika, w tym żądanie wpłaty Kaucji;
 - 1.24. **Mały przedsiębiorca** – przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki:
 - a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz
 - b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Małego przedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie;
 - 1.25. **Mikroprzedsiębiorca** – przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki:
 - a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz
 - b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Mikroprzedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie;
 - 1.26. **Nieuprawniona Zmiana Informacji Adresowej** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu Komunikatu informacji adresowej użytkownika wysyłającego Komunikat, z wyłączeniem zmiany wyłącznie adresu IP użytkownika wysyłającego Komunikat;
 - 1.27. **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta w sieci Operatora, przypisany do Karty SIM/USIM;
 - 1.28. **Okres rozliczeniowy** – okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym lub Regulaminie Promocji postanowiono odmiennie, w którym naliczany jest Abonament za świadczone na rzecz Abonenta Usługi;
 - 1.29. **Operator** – FineMEDIA Sp. j. Wojciech Wrona, Grzegorz Kałuża, wykorzystujący infrastrukturę telekomunikacyjną do świadczenia Usług na rzecz Abonentów;
 - 1.30. **Opłaty** – ogół świadczeń pieniężnych, w tym, obciążających Abonenta z tytułu świadczonych na Jego rzecz przez Operatora Usług objętych Umową Abonencką;
 - 1.31. **Orange** - Orange S. A. z siedzibą w Warszawie, będący głównym operatorem Sieci infrastrukturalnej z użyciem której Operator świadczy Usługi mobilne;
 - 1.32. **Organizacja pozarządowa** - osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, niebędące jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstwami, instytutami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi, nie działające w celu osiągnięcia zysku, z wyłączeniem partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne, europejskich fundacji politycznych, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Organizacji pozarządowej decyduje oświadczenie złożone w Umowie;
 - 1.33. **Pakiet** – określone w Cenniku Usługi dostępne w ramach jednej opłaty abonamentowej;

- 1.34. **Pakiet Danych** – zakres Usług mobilnych;
- 1.35. **PIN** – osobisty numer identyfikacji;
- 1.36. **Podstawowy Pakiet Danych** – aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu Aktywacji (tj. przykładowo Pakiet Danych aktywowany 15 dnia miesiąca będzie aktywny do końca 14 dnia następnego miesiąca), który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją;
- 1.37. **Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat, opisanymi w Regulaminie Promocji;
- 1.38. **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – Mikroprzedsiębiorca, Mały przedsiębiorca albo Organizacja pozarządowa którym Prawo Komunikacji Elektronicznej przyznaje uprawnienia jak Konsumentom, a podmioty te nie zrzekły się tych uprawnień w Umowie;
- 1.39. **Przedstawiciel Operatora** – osoba uprawniona przez Operatora do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem oraz obsługi serwisowej Abonenta;
- 1.40. **PUK** – osobisty numer odblokowujący;
- 1.41. **Regulamin** – niniejszy dokument pt. „Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez FineMEDIA Sp. j. Wojciech Wrona, Grzegorz Kaluża” statujący zasady świadczenia Usług przez Operatora;
- 1.42. **Regulamin Promocji** – regulamin szczególny statujący zasady świadczenia Usług w ramach danej Promocji;
- 1.43. **Regulamin Dodatkowy** – regulamin szczególny statujący zasady świadczenia niektórych Usług, nieobjęte niniejszym Regulaminem;
- 1.44. **Roaming** – usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;
- 1.45. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług;
- 1.46. **Smishing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na wysyłaniu wiadomości SMS, w których nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;
- 1.47. **Szczegółowy cennik połączeń dla usług mobilnych świadczonych przez FineMEDIA Sp. j. Wojciech Wrona, Grzegorz Kaluża** – zbiorcze zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora, stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej w przypadku, gdy Abonent korzysta z Usług mobilnych;
- 1.48. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Operatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do nich, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Za Trwały nośnik uważa się między innymi plik PDF przesłany w drodze mailowej lub za pośrednictwem eBOK, nagranie rozmowy telefonicznej lub jej transkrypcję;
- 1.49. **Umowa Abonencka** – umowa zawarta pomiędzy Abonentem, a Operatorem w formie pisemnej lub innej zgodnej z przepisami obowiązującego prawa i Regulaminu, przedmiotem której jest świadczenie Usług za wynagrodzeniem;
- 1.50. **Umówiona wizyta** – spotkanie przedstawiciela Operatora w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta z Konsumentem lub upoważnionym przez niego przedstawicielem, które zostało potwierdzone przez Dostawcę usług oraz Konsumenta na Trwałym nośniku;
- 1.51. **Usługa z dodatkowym świadczeniem** – Usługa mobilna lub Usługa Internetowa lub Usługa telefonii stacjonarnej lub Usługa telewizji cyfrowej wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Operator;
- 1.52. **Usługi** – świadczone przez Operatora Usługi mobilne oraz związane z nimi Usługi Dodatkowe;
- 1.53. **Usługi mobilne** - usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na świadczeniu mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych wraz z zapewnieniem bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, łącznie z Usługami Dodatkowymi, świadczona przez Operatora w opcji wskazanej w Umowie;
- 1.54. **Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności telefon, komputer, telewizor lub inne urządzenie audiowizualne;
- 1.55. **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatora lub Sieci Orange powodująca obniżenie jakości Usługi przez niezachowanie jej parametrów określonych w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, nie uniemożliwiająca jednak korzystania z Usługi i niezawiniona przez Abonenta;
- 1.56. **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej;
- 1.57. **Wykaz Nadpisów Podmiotów Publicznych** - wykaz nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego, dostępny na stronie internetowej CSIRT NASK;
- 1.58. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna o zmiennej lokalizacji, zależna od położenia Sprzętu Abonenta (lub innego użytkownika usługi) względem stacji bazowej dostarczającej sygnał.

§ 3

1. Niniejszy Regulamin, jak również opisane wyżej Regulaminy Promocji, Regulaminy Dodatkowe oraz Cenniki, stanowią wzorce umowne w rozumieniu normy art. 384 i nast. Ustawy z dn. 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. Z 2014 r., poz. 121) i, jako takie, współkształtują treść zawieranych przez Operatora z Abonentami Umów Abonenckich.
2. Wszystkie opisane wyżej wzorce umowne są podawane przez Operatora do publicznej wiadomości oraz udostępniane w treści jego witryny internetowej pod adresem <http://www.finemedia.pl>, jak również w formie pisemnej w siedzibie BOK.
3. W przypadku sprzeczności postanowień Umowy Abonenckiej z zapisami wzorców umownych opisanych w ust. 1 powyżej, w tym z zapisami niniejszego Regulaminu, pierwszeństwo obowiązywania nadaje się postanowieniom Umowy Abonenckiej.
4. W przypadku sprzeczności postanowień niniejszego Regulaminu z postanowieniami Regulaminów Promocji lub Regulaminów Dodatkowych, pierwszeństwo obowiązywania nadaje się ww. regulaminom szczególnym.
5. Uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora Opłaty nie obejmują należności publicznoprawnych wynikających z przepisów ustawy z dn. 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych (Dz. U. Nr 85, poz. 728).
6. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług osobom trzecim ani do publicznego ich rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług jedynie w ramach prywatnego użytku w Lokalu, chyba że Umowa, Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji stanowi inaczej. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, zostanie on obciążony karą zgodną z Cennikiem.
7. Operator realizuje prawo wglądu w Umowę Abonencką przez pracowników instytucji publicznych dokonujących audytów i kontroli jego działalności, w zakresie i na zasadach wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział 2 - Umowa Abonencka

§ 4

1. Przed zawarciem Umowy Abonenckiej Operator doręcza Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku:
 - a) informacje Przedumowne,
 - b) Formularz zawierający podsumowanie warunków umowy.
2. Po zaakceptowaniu Informacji Przedumownych oraz Formularza zawierającego podsumowanie warunków umowy przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta stają się one integralną częścią Umowy i mogą podlegać zmianie wyłącznie w trybie przewidzianym dla zmiany Umowy, o którym mowa w § 11 niniejszego Regulaminu. Zakres oferowanych przez Operatora Pakietów, określony jest w Informacjach Przedumownych, a w przypadku gdy Informacje Przedumowne, przedstawiają różne Pakiety, wybrany przez Abonenta Pakiet jest opisany w Umowie.
3. W przypadku gdy z uwagi na obiektywne przyczyny techniczne nie jest możliwe przedstawienie Formularza zawierającego podsumowanie warunków umowy przed zawarciem Umowy, Operator przedstawia je Abonentowi będącemu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, niezwłocznie do potwierdzenia.
4. Niezależnie od doręczenia Informacji Przedumownych przed zawarciem Umowy, Operator ma obowiązek dostarczyć Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na każde jego żądanie i w okresie obowiązywania Umowy, Informacje Przedumowne, na papierze lub innym Trwałym nośniku wskazanym przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta.
5. W każdym przypadku, przed zawarciem Umowy Abonenckiej Operator zapewnia Abonentowi możliwość zapoznania się z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz pozostałymi wzorcami umownymi kształtującymi treść tej umowy, którą to okoliczność Abonent poświadczają podpisem złożonym na egzemplarzu Umowy Abonenckiej, a w wypadku umów zawieranych w innej formie niż pisemna, stosownym oświadczeniem wyrażonym w adekwatnej formie.
6. Umowa Abonencka, w zakresie obejmującym oparte o sieć nadajników Orange S. A., Usług mobilnych oraz towarzyszące im Usługi Dodatkowe, zawierana jest przez wspólników FineMEDIA działających w charakterze umocowanych pełnomocników ww. spółek.
7. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług zgodnie z Umową i wszystkimi postanowieniami stanowiącymi jej integralną część, o których stanowi ust. 2.

§ 5

1. Operator zapewnia udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami polegającymi w szczególności na:
 - a) zapewnieniu w BOK, obsługi Abonentów z niepełnosprawnością narządu ruchu,
 - b) zapewnieniu w BOK, stanowiska obsługi wyposażonego w urządzenia umożliwiające komunikację z:
 - (i) osobą niewidomą albo słabowidzącą albo
 - (ii) osobą niesłyszącą albo niemówiącą,
 - c) zapewnieniu dostępu do lokalu, w którym znajduje się BOK Operatorowi,
 - d) zapewnieniu z poziomu strony internetowej, obsługę Abonentów z niepełnosprawnościami, z pomocą tłumacza polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, z zastrzeżeniem wcześniejszego umówienia wizyty z tłumaczem polskiego języka migowego.Wszelkie informacje dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami znajdują się na stronie internetowej Operatora pod adresem <https://www.finemedia.pl/niepelnosprawni/> oraz w BOK Operatora.

- Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Operator ma obowiązek doręczyć Informacje Przedumowne, Formularz zawierający podsumowanie warunków umowy oraz Umowę, a także informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, świadczonych Usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób, w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania i doręczyć na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
- Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Operator ma obowiązek doręczyć, na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, informacje o danych zawartych na fakturze wraz z wykazem Usług oraz wykaz zrealizowanych Usług, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
- W razie uzasadnionych wątpliwości co do uprawnień przysługujących Abonentom z niepełnosprawnościami, Operator może zażądać od Abonenta zgłaszającego uprawnienia Abonenta z niepełnosprawnością, okazania dokumentu potwierdzającego okresową lub trwałą niepełnosprawność.

§ 6

- Umowa Abonencka zostaje zawarta w siedzibie Operatora, jak również poza Jego siedzibą, po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. W razie zaistnienia po stronie Operatora odpowiednich możliwości technicznych, może on umożliwić Zamawiającemu zawarcie Umowy Abonenckiej w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.
- Operator umożliwiła Konsumentowi zawarcie Umowy Abonenckiej w formie pisemnej albo dokumentowej. Dla zawarcia umowy w formie dokumentowej niezbędne jest podanie przez Konsumenta adresu e-mail elektronicznie skrzynki pocztowej, na którą przesłane zostaną wszystkie postanowienia Umowy Abonenckiej oraz oświadczenia woli stron.
- W przypadku zawarcia z Konsumentem Umowy Abonenckiej poza siedzibą Operatora, w tym w Lokalu Zamawiającego, jak również za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w formie dokumentowej, zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dn. 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 827).
- Umowa Abonencka może być zawarta na czas określony albo na czas nieokreślony.
- Zawierana z Abonentem po raz pierwszy umowa na czas określony nie może obowiązywać dłużej niż 24 miesiące. Kolejne umowy zawierane z tym samym Abonentem mogą obowiązywać przez dowolnie długie okresy. Operator zapewnia Abonentowi możliwość zawarcia umowy także na czas określony nie dłuższy niż 12 miesięcy.

§ 7

- Operator może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej z Zamawiającym, jeżeli:
 - Zamawiający posługuje się dokumentami mocno uszkodzonymi lub które zdaniem Operatora budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub zupełności;
 - na Zamawiającym ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora;
 - wcześniejsza Umowa Abonencka zawarta z Zamawiającym, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień lub postanowień Regulaminu, w szczególności z powodu zaległości w płatnościach.

§ 8

- Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej z Zamawiającym od:
 - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonywania zobowiązań wobec Operatora z tytułu Usług wynikających z Umowy Abonenckiej;
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro informacji gospodarczej w trybie określonym ustawą z dn. 9 kwietnia 2010 r. ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530);
 - zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z nieterminowym wnoszeniem opłat, przewidzianych Umową Abonencką, poprzez złożenie w depozyt Operatora odpowiedniej sumy pieniężnej (kaucja);
 - korzystania przez Zamawiającego z usług takich jak: roaming, z połączeń międzynarodowych i międzynarodowych wiadomości SMS i MMS;
 - wykonywania przez Zamawiającego połączenia z numerami w ramach Usług z dodatkowym świadczeniem, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS wysyłane na numery w ramach Usług z dodatkowym świadczeniem lub gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczył wysokość Limitu Kredytowego określonego w Cenniku albo w Umowie;
 - przekroczenia przez Zamawiającego przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
- Kaucja, o której mowa w ust. 1 pkt c) powyżej, wymagana będzie w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego albo w przypadku, gdy Zamawiający posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu.
- Zamawiający lub Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję na żądanie Operatora w wyznaczonym przez Operatora terminie na rachunek bankowy Operatora.
- W czasie obowiązywania Umowy, Operator jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług, Usług Dodatkowych lub Usług z dodatkowym świadczeniem z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Operatora pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
- Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik.
- W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego Operator w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług.
- W przypadku ustania podstaw do dzierżenia otrzymanej od Zamawiającego kaucji, w szczególności zaś w sytuacji wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, odpowiadająca jej suma pieniężna zostanie zwrócona przez Operatora w terminie 14 dni liczonych od dnia doręczenia mu przez Abonenta stosowanego wezwania, na zasadach wskazanych w treści tegoż wezwania.

§ 9

- Zamawiający zamierzający zawrzeć Umowę Abonencką, jak i Abonent zamierzający dokonać zmiany istniejącej Umowy Abonenckiej zobowiązany jest wykazać swoją tożsamość, a w przypadku osób reprezentujących ww. osoby, przedstawić Operatorowi dokument zawierający stosowne umocowanie.
- Wykazanie tożsamości następuje przez okazanie jednego z następujących dokumentów:
 - Dowodu osobistego;
 - Paszportu;
 - Karty tymczasowego pobytu;
 - Karty stałego pobytu;
 - mDowodu. Przez okazanie mDowodu rozumie się porównanie danych podanych w Umowie z danymi wskazanymi mDowodzie w jeden ze sposobów poniżej.
 - wizualnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel z widocznym zdjęciem oraz hologramem zmieniającym barwę, datą ostatniej aktualizacji danych, zegarem wskazującym aktualną datę i godzinę, ruchomym elementem graficznym prezentującym białą-czerwoną flagę oraz grafikami tła umieszczonymi za danymi osobowymi;
 - funkcjonalnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel oraz wyświetlenie przez Abonenta certyfikatu bądź uruchomienie wybranej przez Dostawcę usług funkcji Aplikacji mObywatel;
- Wykazanie upoważnienia do reprezentowania następuje poprzez przedstawienie następujących dokumentów:
 - W przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej – aktualnego odpisu z właściwego rejestru, zaś w przypadku osób niewymienionych w ww. dokumencie, także poprzez okazanie stosownego pełnomocnictwa;
 - W przypadku osób fizycznych – pełnomocnictwa.
- Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej i powinno zawierać czytelny podpis, a w przypadku przedsiębiorców również pieczęć mocodawcy. Umocowanie do działania w imieniu mocodawcy powinno być również potwierdzone poprzez przedłożenie kserokopii dokumentu ze zdjęciem mocodawcy.
- W przypadku zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także zmiany nazwy firmy lub nazwiska Abonenta, zobowiązany jest On pisemnie powiadomić o tym fakcie Operatora w terminie 14 dni liczonych od dnia dokonania rzeczonych zmian, składającą na tę okoliczność stosowne dokumenty.
- Zmiany adresu do korespondencji Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających tą zmianę. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku poinformowania Operatora o zmianie adresu korespondencyjnego uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne.
- Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w ustępach poprzedzających.

§ 10

- Abonent może zmienić warunki Umowy Abonenckiej, w tym zakres świadczonych Usług poprzez zawarcie aneksu do Umowy w formie adekwatnej do jej uprzedniego zawarcia, chyba że Umowa Abonencka, niniejszy Regulamin, Regulamin Promocji lub Regulamin Dodatkowy stanowią inaczej.
 - Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej, na adres wskazany przez Abonenta.
 - Na żądanie Abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
- W razie zaistnienia po stronie Operatora odpowiednich możliwości technicznych, może on umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość wskazanych w Umowie Abonenckiej, w tym za pośrednictwem telefonu, fax'u, poczty elektronicznej lub formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.
- Zmiana warunków Umowy Abonenckiej, w tym zmiana zakresu świadczonych Usług uzależniona jest od uiszczenia przez Abonenta na rzecz Operatora wszelkich Opłat wymagalnych na dzień dokonania tej zmiany.
- Zmiana zakresu świadczonych przez Operatora Usług następuje w terminie wskazanym przez Abonenta, jednak nie wcześniej niż z początkiem najbliższego cyklu rozliczeniowego chyba, że zmiana w trakcie cyklu jest możliwa.
- Warunki płatności i wysokości Opłaty za dokonanie zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym zmiany zakresu świadczonych na jej podstawie Usług, określone są w Cenniku.

§ 11

- Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inną osobę. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć całości lub części Usług świadczonych na podstawie Umowy Abonenckiej.

- Cesja praw wynikających z Umowy Abonenckiej następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i Operatora. Obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałych do dnia cesji spoczywa na Abonencie i musi być wypełniony przed dokonaniem cesji.

§ 12

- Wszelkie informacje oraz oświadczenia woli Operatora związane z wykonywaniem lub zmianą warunków Umowy Abonenckiej będą komunikowane wobec Abonenta w formie adekwatnej do formy jej zawarcia, chyba, że Abonent złoży w treści Umowy Abonenckiej dyspozycję, aby kontakt w tym zakresie odbywał się drogą elektroniczną, na wskazany przez niego w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość (art. 307 ust. 4 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej).
- Operator każdorazowo, w związku z promocją na Usługi, przyznaje Abonentowi rabat za zezwolenie dostarczania faktur w sposób elektroniczny.

Rozdział 3 - Aktywacja oraz korzystanie z Urządzeń Końcowych

§ 13

- Urządzenia Końcowe powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikat zgodności lub deklaracja zgodności wystawiona przez producenta lub sprzedawcę) bądź oznakowaniem.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń Końcowych w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu Sieci.

§ 14

- Abonent, w momencie składania Zamówienia, zobowiązany jest do poinformowania Operatora o wyborze rodzaju karty SIM, tj. karty SIM lub eSIM.
- Operator zobowiązuje się do dostarczenia karty eSIM na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie, nie później niż przed datą przeniesienia numeru wskazaną we wniosku o przeniesienie numeru.
- Operator zobowiązuje się do dostarczenia karty SIM na wskazany przez Abonenta adres, nie później niż przed datą przeniesienia numeru wskazaną we wniosku o przeniesienie numeru.

§ 15

- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora, drogą telefoniczną na numer BOK lub osobiście w BOK, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
- Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 1 powyżej, Operator niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z wszystkich Usług, nie przerywając naliczania opłaty abonamentowej. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
- Na wniosek Abonenta złożony w BOK, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Operatora o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Operator wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w BOK, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej karty SIM i nowego Numeru w Sieci, następuje w terminie do 10 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.
- Przed wydaniem kolejnej karty SIM, Operator weryfikuje czy numer PESEL podany przez Abonenta będącego osobą fizyczną jest zastrzeżony.
- Operator odmawia wydania kolejnej karty SIM, jeżeli w chwili weryfikacji podany przez Abonenta numer PESEL jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL lub w przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, z uwagi na cofnięcie zastrzeżenia numeru PESEL, trwającej dłużej niż 15 minut.
- W przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL, innej niż wywołana cofnięciem zastrzeżonego numeru PESEL, Operator, po ponownej nieudanej próbie dokonania weryfikacji może:
 - odmówić wydania kolejnej karty SIM do czasu przywrócenia dostępności systemu albo
 - wydać kolejną kartę SIM, z zachowaniem należytej staranności przy weryfikacji tożsamości Abonenta i udokumentować dokonanie tej weryfikacji, chyba że inny dokument służący do identyfikacji Abonenta w Sieci został wydany w czasie trwania niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL.

Rozdział 4 - Cennik i Opłaty

§ 16

- Wysokość Opłat za Usługi objęte Umową Abonencką oraz za Usługi Dodatkowe, wraz z zasadami ich naliczania, określone są w Cenniku lub Regulaminie Promocji, stanowiącym integralną część Umowy Abonenckiej.
- Abonent zobowiązany jest opłacać na rzecz Operatora Abonament z góry, w terminie określonym Umową Abonencką za, każdy Okres Rozliczeniowy jej obowiązujący.
- W przypadku świadczenia Usług przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
- Przewidziane w Umowie Abonenckiej oraz Cenniku opłaty jednorazowe mogą być naliczane w momencie wykonania objętych nimi Usług, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym zaktualizowała się umowna podstawa do ich naliczenia.
- Za świadczone na podstawie Umowy Abonenckiej Usługi Operator wystawia faktury VAT w formie elektronicznej, dostępne dla każdego Abonenta oraz przygotowane do samodzielnego wydruku, za pośrednictwem systemu eBOK.
- Na żądanie Abonenta Operator przysyła faktury VAT w formie papierowej za pośrednictwem operatora pocztowego. W takim przypadku Operator może obciążyć Abonenta dodatkową opłatą w wysokości określonej w Cenniku.
- Nieotrzymanie przez Abonenta faktury VAT opisanej w ust. 5 i 6 powyżej nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia na rzecz Operatora Opłat objętych tą fakturą.
- Abonent zobowiązany jest uiszczać Abonament, jak również pozostałe przewidziane Umową Abonencką Opłaty w formie bezgotówkowej na indywidualny rachunek bankowy wskazany przez Operatora w systemie eBOK.
- Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora.
- W przypadku powstania zaległości w płatności Opłat, dokonywane przez niego wpłaty zaliczane będą wedle następującego porządku:
 - na poczet naliczonych dotychczas odsetek z tytułu zwłoki w płatnościach;
 - na poczet zaległych Opłat.
- W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, Operator zaliczy nadpłaconą kwotę na poczet przyszłych Opłat za świadczone Usługi.
- Abonent może zażądać na piśmie zwrotu nadpłaconych kwot. W takiej sytuacji Operator zwróci kwotę nadpłaty na rachunek bankowy Abonenta wskazany w treści ww. pisma.
- Nadpłacone świadczenia podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej.

§ 17

- W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, Operatorowi przysługuje prawo do dokonania zmiany warunków Umowy (w tym także warunków wynikających z Regulaminu, Cennika lub Podsumowania warunków Umowy, o ile Abonent wyraził zgodę na możliwość wprowadzania zmian do ich treści), w następujących okolicznościach:
 - w przypadku wydania przez Prezesa UOKiK, Prezesa UODO lub inny organ administracji publicznej decyzji, zaleceń (w tym zaleceń pokontrolnych) lub interpretacji, a także w przypadku prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych, które to decyzje, zalecenia, interpretacje lub orzeczenia zobowiązują Operatora do dokonania zmian – Operator może dokonać jednostronnej zmiany Umowy w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami, interpretacjami lub orzeczeniami oraz o ile uprawnienia lub obowiązki nałożone tymi decyzjami, zaleceniami, interpretacjami lub orzeczeniami mają bezpośredni wpływ na Usługi świadczone Abonentowi;
 - jeżeli:
 - dojdzie do zaprzestania nadawania programu telewizyjnego lub zaprzestania świadczenia Usługi lub dostarczania funkcjonalności, produktu lub aplikacji przez partnera Operatora, z przyczyn niezależnych od Operatora;
 - dojdzie do jednostronnej zmiany lub rozwiązania umowy łączącej Operatora z partnerem, z pomocą którego dostarczane są Usługi, program telewizyjny lub funkcjonalności, produkty lub aplikacje na rzecz Abonenta, a ta zmiana lub rozwiązanie umowy ma wpływ na Usługi, program telewizyjny, funkcjonalności, produkty lub aplikacje i wykonanie zobowiązań przez Operatora, przy czym zmiana lub rozwiązanie miały miejsce z przyczyn niezależnych od Operatora;
 - jeżeli z uwagi na relacje z partnerem Operatora, Operator podejmie decyzję o zaprzestaniu oferowania lub świadczenia Usługi, dostarczania programu telewizyjnego, funkcjonalności, produktu lub aplikacji;
 - z danej Usługi, funkcjonalności, produktu lub aplikacji korzysta mniej niż 3% bazy Abonentów
- Operator może dokonać jednostronnej zmiany Umowy wyłącznie w zakresie wynikającym jednej z okoliczności wskazanej powyżej, i tylko w stosunku do Usług, programów telewizyjnych, funkcjonalności, produktu lub aplikacji, na które okoliczności te mają bezpośredni wpływ, przy czym zmiana ta może polegać na zaprzestaniu świadczenia Usługi, programu telewizyjnego, funkcjonalności, produktu lub aplikacji. Jeśli zmiana będzie wiązała się z zaprzestaniem świadczenia Usługi, programów telewizyjnych funkcjonalności, produktu lub aplikacji, za które Regulamin lub Cennik przewiduje odrębną opłatę, Operator zaprzestanie jej pobierania. Zmiana może dotyczyć jedynie Usług, funkcjonalności, produktu lub aplikacji, które nie stanowią głównego elementu Usługi i mają one charakter wyłącznie uzupełniający. Wprowadzona zmiana nie będzie powodować powstania nowych opłat dla Abonenta;
- jeśli z danej taryfy korzysta mniej niż 3% bazy Abonentów – Operator może dokonać jednostronnej zmiany Umowy i zaprzestać oferowania danej taryfy oraz dokonać zmiany taryfy na inną, przy czym nie wpłynie to na wysokość opłaty abonamentowej i dostępność dla Abonenta podstawowych usług określonych w dotychczasowej treści Umowy;
 - jeśli technologia wykorzystywana w procesie świadczenia Usług lub parametry tej Usługi będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od parametrów usług powszechnie świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych (standardu rynkowego) – Operator może dokonać jednostronnej zmiany Umowy poprzez zmianę technologii świadczenia Usługi, zmianę parametrów jej świadczenia lub zaprzestanie świadczenia Usługi, przy czym nie wpłynie to na wysokość opłaty abonamentowej, wprowadzona zmiana nie będzie powodować powstania nowych opłat dla Abonenta oraz jeśli zmiana ta będzie wiązała się z zaprzestaniem świadczenia Usługi, za które Regulamin lub Cennik przewiduje odrębną opłatę, Operator zaprzestanie jej pobierania.

2. W odniesieniu do Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, w przypadku, gdy wskaźnik cen towarów i usług wykaże wzrost (inflacja), Operator może dokonać podwyżki cen Usług. Operator zawiadamia Abonenta co najmniej na jeden miesiąc przed podwyższeniem cen, o wysokości planowanej podwyżki cen oraz wskazuje Okres rozliczeniowy, w którym zaczną obowiązywać nowe ceny Usług. Wartość podwyżki cen Usług nie może przekroczyć wartości podwyżki wynikającej ze wskaźnika cen towarów i usług, o którym mowa w ust. 1. Zmiana taka nastąpi według następujących zasad:
 - a) podwyżka lub obniżka cen będzie obliczana zgodnie z wzorem: „dotychczasowa cena brutto” × „mnożnik”;
 - b) „mnożnik” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu wskaźnikowi CPI;
 - c) „dotychczasowa cena brutto” to pełna wysokość ceny brutto za daną usługę, ustalona na dzień dokonywania zmiany;
 - d) zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz na 12 miesięcy;
 - e) pierwsza zmiana Umowy dokonana w związku ze wskaźnikiem CPI, może nastąpić po upływie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy na czas nieokreślony lub w przypadku umowy przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, po upływie 12 miesięcy od dnia przekształcenia umowy zawartej na czas określony w umowę na czas nieokreślony.
3. W odniesieniu do Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania na czas określony, w przypadku wzrostu kosztów prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez Operatora, których wzrost nastąpił niezależnie od Operatora, wynikających ze:
 - a) wzrostu obciążeń publicznopravných;
 - b) wzrost cen oprogramowania wykorzystywanego do świadczenia usług;
 - c) wzrostu opłat licencyjnych z tytułu świadczenia usług Telewizji cyfrowej;
 - d) wzrostu płacy minimalnej;
 - e) wzrostu cen za prąd lub gaz;
 - f) wzrost kosztów udostępniania Operatorowi sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej - odpowiednio do rodzaju usług
 - Operator może zmienić wysokość abonamentu i innych cen wskazanych w Regulaminie lub Cenniku. Zmiana nastąpi według następujących zasad:
 - a) podwyższenie ceny dotyczyć będzie jedynie cen za usługę, której dotyczy podwyższenie danego kosztu (będącego podstawą do wprowadzenia podwyżki);
 - b) podwyższenie ceny będzie proporcjonalne do podwyższenia kosztu świadczenia danej usługi, której dotyczy podwyżka;
 - c) podwyżka może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu każdych 12 miesięcy obowiązywania Umowy, w odstępach nie mniejszych niż 6 miesięcy.
4. W każdym roku obowiązywania Umowy Operator może dokonać podwyższenia ceny na podstawie ust. 2 (klauzula inflacyjna) oraz ust. 3 powyżej (klauzula podwyższenia kosztów), tylko przy spełnieniu następujących warunków:
 - a) podwyżka w oparciu o klauzulę podwyższenia kosztów, nastąpi nie wcześniej niż 6 miesięcy po wprowadzeniu podwyżki w oparciu o klauzulę inflacyjną;
 - b) podwyżka wprowadzona na podstawie jednej ze wskazanych podstaw zostanie uwzględniona przy obliczaniu ewentualnej podwyżki na drugiej podstawie, co doprowadzi do odpowiedniego jej pomniejszenia.
5. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z zewnętrznych okoliczności:
 - a) o charakterze niezależnym od Stron oraz
 - b) którego Strony nie mogły przewidzieć przed zawarciem Umowy oraz
 - c) którego nie można uniknąć ani któremu Strony nie mogły zapobiec przy zachowaniu należytej staranności oraz
 - d) której nie można przypisać drugiej Stronie.
6. Za wyżej wskazane zewnętrzne okoliczności uznaje się między innymi: powódź, pożar, nadmierne opady, wiatry nawałne, skrajnie wysokie temperatury i klęski żywiołowe, zamieszki, strajki, ataki terrorystyczne, działania wojenne, epidemie, promieniowanie lub skażenia.
7. Operator doręcza Abonentowi, treść każdej proponowanej zmiany wskazanej w ust. 1 - 5 powyżej z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia mu tej korespondencji w innej formie.
8. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1-5 powyżej, Abonent może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
9. Abonent, nie później niż do dnia rozpoczęcia obowiązywania nowych cen Usług, może złożyć Operatorowi oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej ze względu na brak akceptacji podwyżki cen. Oświadczenie powinno zostać złożone co najmniej w tej samej formie co zawarta uprzednio Umowa Abonencka. Uprawnienie do wypowiedzenia umowy wskutek podwyżki cen Usług, nie wyłącza prawa abonenta do złożenia wypowiedzenia umowy na zasadach ogólnych (z zachowaniem umownych okresów wypowiedzenia).
10. W przypadku, gdy wskaźnik cen towarów i usług wykaże spadek (deflacja), Operator bezwzględnie dokonuje obniżki cen Usług ze skutkiem przypadającym na miesiąc następujący po ogłoszeniu komunikatu, o którym mowa w ust. 2. Obniżka cen Usług nie wymaga zgody Abonenta, a jej wartość zawsze odpowiada wartości obniżki wynikającej ze wskaźnika cen towarów i usług, o którym mowa w ust. 2.

§ 18

1. Abonament i inne Opłaty stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku:
 - a) przerwy w korzystaniu z Usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta;
 - b) ograniczenia zakresu świadczenia Usług lub przerwy w świadczeniu Usług, jeżeli nastąpiła ona z przyczyn dotyczących Abonenta.
2. Regulacja zawarta w ust. 1 lit. b) powyżej nie dotyczy Umów Abonenckich zawieranych przez Operatora z Konsumentami.
3. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami Operator ma prawo do przekazania informacji o tym do właściwego Biura Informacji Gospodarczej.

§ 19

1. Operator może zawiesić świadczenie Usług albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty przez co najmniej 7 dni, liczonych od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty zaległych Opłat.
2. Niezależnie od zapłaty należności głównej Abonent jest zobowiązany do zapłaty naliczonych odsetek za opóźnienie w wysokości ustawowej.
3. Operator ma prawo do przeniesienia przysługujących mu względem Abonenta wierzytelności na rzecz osób trzecich.

Rozdział 5 - Zakres Świadczonych Usług

§ 20

1. Zakres oferty Operatora obejmuje:
 - a) Usługi mobilne;
 - b) Usługi Dodatkowe – związane z ww. Usługami, szczegółowo określone w Umowie Abonenckiej, Regulaminach oraz Cenniku.
2. Wykaz świadczonych na rzecz Abonenta Usług określa Umowa Abonencka.
3. Abonent ma prawo zamawiać Usługi nieobjęte Umową Abonencką na zasadach przewidzianych tą Umową oraz wskazanych w § 12 niniejszego Regulaminu.
4. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych i usługach, o ile abonent wyraził zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych.
5. Operator na wniosek Abonenta może uruchomić Usługi dodatkowe.
6. Abonent może złożyć dyspozycję również przed zawarciem Umowy.
7. Wniosek, Abonent może złożyć:
 - a) telefonicznie pod numerem 71 715 00 00,
 - b) mailowo na adres biuro@finemedia.pl,
 - c) osobiście w BOK.
8. Wniosek powinien zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta,
 - b) adres lokalizacji łącza,
 - c) PESEL lub numer umowy.
9. Opłaty za Usługi dodatkowe ujęte zostały w Cenniku Usług Komunikacji Elektronicznej świadczonych przez FineMEDIA Sp. j. Wojciech Wrona, Grzegorz Kałuża.
10. Usługi dodatkowe udostępniane są Abonentowi na czas nieokreślony, niezależnie od czasu trwania Umowy.
11. Wyłączenie Usług dodatkowych następuje na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie, w którym Abonent złożył wniosek.
12. Wniosek o wyłączenie Usług dodatkowych powinien zawierać informacje § 20 ust. 8.

Rozdział 6 - Usługi mobilne

§ 21

1. W przypadku Usług mobilnych, Operator świadczy usługę wykorzystując infrastrukturę sieci Orange.
2. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usług mobilnych dla danych pobieranych i wysyłanych zgodnie z tabelą poniżej. Operator wskazuje na trzy kategorie parametrów przepustowości usług Internetowych:
 - a) prędkości minimalne – szacowana najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych;
 - b) prędkości maksymalne – szacowana najwyższa prędkość, jakiej może oczekiwać Abonent;

3. Niniejsza tabela przedstawia szacunkowe parametry przepustowości dla Usług mobilnych.

Technologia	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
5G w paśmie C	1050 Mb/s	150 Mb/s
5G (współdzielenie pasma z 4G LTE)	370 Mb/s	70 Mb/s
4G/LTE (agregacja pasm)	370 Mb/s	44 Mb/s
3G (HSPA+)	19 Mb/s	4,6 Mb/s
2G (EDGE)	0,23 Mb/s	0,1 Mb/s

4. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Operator lub Orange (w przypadku Usług mobilnych) stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymagach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymagach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
5. Operator oraz Orange gromadzą dane o lokalizacji Sprzętu, z którego wykonywane jest połączenie.
- § 22**
1. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych. W przypadku aktywacji Limitu Danych w trakcie Okresu Rozliczeniowego, przyznany Limit Danych jest przyznawany proporcjonalnie.
2. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty abonamentowej lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, przesył danych zostaje zablokowany, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Operatora Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej lub dokonania Doładowania Limitu Danych.
3. Operator informuje Abonenta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcę na Prawach Konsumenta, o poziomie wykorzystania limitu zużycia Usług mobilnych:
- a) o zbliżającym się osiągnięciu Limitu Danych - przed osiągnięciem Limitu Danych, po wykorzystaniu 80% Limitu Danych;
 - b) o całkowitym wykorzystaniu Limitu Danych - niezwłocznie po wykorzystaniu Limitu Danych.
4. Operator zapewnia Abonentowi możliwość weryfikacji stanu Limitu Danych za pomocą:
- a) BOK;
 - b) eBOK;
 - c) po wysłaniu SMS o treści „ILE” na numer 2806 - Operator przekazuje informacje o pozostałej do wykorzystania ilości wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, przesyłając wiadomość tekstową.
5. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może doładować Limit Danych.
6. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w fakturze VAT wystawionej za Okres Rozliczeniowy, w którym Operator wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
7. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, za wyjątkiem uprawnienia do kierowania ruchem z Sieci za pośrednictwem sieci typu hotspot. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Operatora, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i Sprzętu związanego z realizacją Usług mobilnych.
8. Abonent zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usług mobilnych innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów.

§ 23

1. Abonent ma prawo żądać od Operatora:
- a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych Usług z dodatkowym świadczeniem;
 - b) umożliwienia określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi z dodatkowym świadczeniem albo ceny za połączenie, w przypadku gdy usługa jest rozliczana za całe połączenie oraz nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących, jeżeli cena przekracza cenę maksymalną wskazaną przez Abonenta;
 - c) określenia progu kwotowego dla Usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem, że Operator oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Informacja o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu będzie przekazywana za pośrednictwem wiadomości SMS na numer Abonenta. Obowiązek poinformowania o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany z chwilą otrzymania potwierdzenia wysłania i otrzymania SMS o osiągnięciu progu kwotowego w centrum SMS-C obsługiwany przez Operatora do zarządzania wiadomościami SMS.
2. Jeżeli Abonent nie określi progu kwotowego z proponowanych przez Operatora, próg ten wynosi 0 złotych w Okresie Rozliczeniowym. Po osiągnięciu progu kwotowego, świadczenie Usług z dodatkowym świadczeniem, które wiąże się z obowiązkiem zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego niż już osiągnięty progu kwotowego spośród tych oferowanych przez Operatora.
3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Operatora lub obowiązującymi przepisami prawa.
4. Umieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy komunikacji elektronicznej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do:
- a) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
 - b) nazwiska i imienia Abonenta;
- Operator poinformuje Abonenta o przekazaniu jego danych innemu przedsiębiorcy, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
5. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.

§ 24

1. Operator informuje Abonenta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta, o poziomie wykorzystania limitu zużycia Usług mobilnych, jeżeli są one rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych Danych lub jednostek taryfikacyjnych, w tym:
- a) o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usług mobilnych - przed osiągnięciem tego limitu;
 - b) o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usług mobilnych - niezwłocznie po wykorzystaniu tego limitu.
2. Operator zapewnia Abonentowi możliwość weryfikacji stanu limitu zużycia Usług mobilnych za pomocą eBOK lub BOK.
3. Zasady naliczania opłat za połączenia:
- 1) naliczanie sekundowe – naliczana zostaje opłata w wysokości 1/60 stawki minutowej za każdą sekundę połączenia;
 - 2) naliczanie minutowe – naliczana zostaje pełna stawka minutowa za każdą rozpoczętą minutę połączenia;
 - 3) opłata za całe połączenie – naliczana zostaje opłata w stałej wysokości, bez względu na czas trwania połączenia.
4. Zasady naliczania opłat za wiadomości SMS:
- 1) naliczana zostaje opłata za pojedynczego SMS-a, który ma maksymalnie 160 znaków lub 140 bajtów;
 - 2) w przypadku, gdy SMS przekracza wartość z ust. 4 1), tekst lub dane dzielone są na odpowiednią liczbę wiadomości, z których każda obciążana jest odrębną opłatą zgodnie z Cennikiem;
 - 3) użycie znaków niestandardowych wg UNICODE (np. znaków polskich jak ó, ż), powoduje, że jeden SMS przekroczy wartość z ust. 4 1);
 - 4) opłaty za SMS-y specjalne wychodzące naliczane są przez Operatora niezależnie od treści wysyłanej wiadomości i rodzaju usługi przypisanej do danego numeru.
5. Połączenia w ramach abonamentu nie obejmują połączeń międzynarodowych, z numerami specjalnymi, połączeń realizowanych w ramach rozmowy konferencyjnej, wideo rozmowy i przekierowania połączeń.
6. SMS-y i MMS-y w ramach abonamentu nie obejmują SMS-ów i MMS-ów międzynarodowych, specjalnych, skróconych, SMS-ów wysyłanych z Internetu i na numery stacjonarne oraz MMS-ów na e-mail.
7. Połączenia mogą być realizowane jako połączenia:
- 1) głosowe, za których realizację Operator odpowiada i gwarantuje;

- 2) wideo – Operator nie gwarantuje ich realizacji, a realizuje je pod warunkiem, że:
- a) Abonent posiada odpowiednie urządzenie i oprogramowanie systemowe, zgodne z technologią umożliwiającą takie połączenia. Połączenia mogą być realizowane w technologii LTE lub WiFi.
 - b) połączenia wideo nie będą realizowane, w przypadku gdy Abonent będzie chciał je wykonać:
 - i) w technologii LTE poza Polską;
 - ii) na numer zagraniczny;
 - iii) na numer stacjonarny;
 - iv) na numer alarmowy, z numerami skróconymi lub numerami specjalnymi;
 - c) połączenie wideo nie wpływa na Podstawowy Pakiet Danych.
8. Opłaty za połączenia i SMS-y międzynarodowe wykonane z Polski do krajów Unii Europejskiej (UE) i Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), pobierane od Konsumentów oraz Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta, nie mogą przekraczać limitów wskazanych w zmienionym rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 (dalej limit UE). Wysokość limitów UE wskazana została w tabeli poniżej.
- | Usługa | Limity UE (bez VAT) | Równowartości Limitów UE w zł (z VAT) na 15.05.2019 wg kursu obliczonego zgodnie z rozporządzeniem |
|---------------------------|---------------------|--|
| Połączenia międzynarodowe | 0,19 Euro/min | 1,00 zł/min |
| SMS-y międzynarodowe | 0,06 Euro/SMS | 0,31 zł/SMS |
9. Limity UE w Euro są stałe, zmianie może ulec ich równowartość w złotych. Aktualizacji o kurs Euro Operator będzie dokonywać raz w roku, zgodnie z rozporządzeniem.
10. W przypadku, gdy stosowanie limitów UE będzie miało istotny wpływ na utrzymanie dotychczasowych cen za usługi krajowe, Operator może doliczać dodatkowe opłaty do połączeń i SMS-ów międzynarodowych, które będą określone w decyzji Prezesa UKE.
11. Naliczanie opłat za połączenia i SMS-y międzynarodowe wykonane z Polski do krajów UE i EOG jest zgodne z wysokością opłat wskazanych w Cenniku, z zastrzeżeniem że nie mogą one przekraczać limitu UE.
12. Kraje i terytoria należące do UE i EOG na dzień 01.01.2026: Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr (Republika Cypryjska), Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Gujana Francuska, Gwadelupa, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Martynika, Mołdawia, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Reunion, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Ukraina, Węgry, Włochy.
13. Operator może przekierować połączenie przychodzące na inny, wskazany przez Abonenta numer telefonu:
- 1) zawsze – przekierowanie wszystkich połączeń przychodzących;
 - 2) gdy zajęty – jeżeli połączenie przychodzące realizowane jest w chwili, gdy Abonent prowadzi inną rozmowę telefoniczną;
 - 3) gdy nie odbiera – jeżeli połączenie przychodzące nie zostanie odebrane w ciągu określonego czasu;
 - 4) gdy wyłączony – jeżeli telefon jest wyłączony lub znajduje się poza zasięgiem.
14. Przekierowanie połączeń nie może być realizowane na numery specjalne oraz w przypadku połączeń przychodzących z zagranicy, jeżeli numer, na który następuje przekierowanie, również jest numerem zagranicznym.
15. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie, z każdym rachunkiem, podstawowy wykaz wykonywanych Usług mobilnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych połączeń.
16. Doreczenia Abonentowi rachunku oraz informacji opisanej w ust. 1 powyżej, Operator dokonuje na zasadach opisanych w § 13 niniejszego Regulaminu.
17. Operator dostarcza Abonentowi bezpłatnie, poprzez system eBOK, szczegółowy wykaz wykonanych Usług mobilnych w danym okresie rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości naliczonej opłaty za dane połączenie z podaniem kwoty netto i brutto.
18. Na życzenie Abonenta, Operator dostarcza mu w formie pisemnej szczegółowy wykaz wykonanych Usług mobilnych, zawierający dane wymienione w ust. 3 powyżej, obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Wydanie ww. wykazu wiąże się z obowiązkiem uiszczenia przez Abonenta Opłaty określonej w Cenniku.

Rozdział 7 – Przeniesienie numeru

§ 25

1. Z wnioskiem o przeniesienie numeru do Operatora, Abonent występuje w formie pisemnej.
2. Wniosek musi zawierać:
 - 1) w przypadku, gdy Abonent posiada status Konsumenta – imię i nazwisko oraz PESEL lub informację o innym dokumencie potwierdzającym tożsamość;
 - 2) w przypadku, gdy Abonent jest Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta – nazwę, numer REGON lub NIP lub numer w innym właściwym rejestrze;
 - 3) numer telefonu, który ma zostać przeniesiony do Operatora;
 - 4) nazwę dotychczasowego Operatora;
 - 5) wybrany tryb przeniesienia numeru;
 - 6) oświadczenie o udzieleniu pełnomocnictwa Operatorowi do przeniesienia numeru;
 - 7) oświadczenie o świadomości konsekwencji (w tym finansowych) wynikających z rozwiązania umowy z dotychczasowym Operatorem.
3. W przypadku, gdy wniosek będzie zawierał niepoprawne dane (dane inne niż u dotychczasowego Operatora), będzie niepełny (nie będzie zawierał wszystkich danych), Operator powiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego poprawienia lub uzupełnienia. W przypadku gdy Abonent nie poprawi lub nie uzupełni danych wskazanych przez Operatora, Operator nie będzie mógł rozpatrzyć wniosku.
4. Wniosek zostanie rozpatrzony przez Operatora w poniższych terminach:
 - 1) w ciągu 6 godzin roboczych dla Usług mobilnych, jeżeli Abonent złoży wniosek w BOK;
 - 2) w ciągu 3 dni roboczych dla Usług mobilnych, jeżeli Abonent złoży wniosek w sposób inny niż w BOK;
5. Operator poinformuje Abonenta o terminie przeniesienia numeru lub o przyczynie odmowy przeniesienia numeru.
6. Warunkiem pozytywnego rozpatrzenia wniosku jest zgodność danych wskazanych przez Abonenta z danymi zarejestrowanymi u dotychczasowego Operatora.
7. Niespełnienie warunków o których mowa w ust. 6 może być podstawą do odmowy przekazania numeru przez dotychczasowego Operatora. W takim przypadku do przeniesienia przydzielonego numeru nie dojdzie, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności.
8. W przypadku odmowy przekazania numeru przez dotychczasowego Operatora, tym samym nie przeniesienia numeru do Operatora, umowa pozostaje zawarta, a Abonent może korzystać wyłącznie z wcześniej przydzielonego numeru tymczasowego.
9. Przeniesienia numeru nastąpi z dniem rozwiązania umowy z dotychczasowym Operatorem i pod warunkiem przekazania przez niego numeru.
10. Abonent może zrezygnować z przeniesienia numeru do Operatora w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia do Operatora – kontaktując się z BOK lub składając rezygnację u nowego Operatora.
11. W przypadku, gdy Abonent odstąpi od Umowy z Operatorem, nie anuluje to automatycznie przeniesienia numeru.
12. Abonent może wskazać tryb przeniesienia numeru:
 - 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie z dotychczasowym Operatorem;
 - 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie z dotychczasowym Operatorem – wskazując konkretny termin;
 - 3) na koniec okresu promocji przewidzianego w umowie z dotychczasowym Operatorem.

§ 26

1. W przypadku, gdy Abonent chce przenieść numer od Operatora do nowego operatora, musi wystąpić z wnioskiem do nowego operatora.
2. Operator powiadomi Abonenta najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania informacji od nowego operatora, o rozpoczęciu przeniesienia numeru.
3. Abonent może zrezygnować z przeniesienia numeru do nowego operatora, w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru do nowego operatora. W tym przypadku Abonent powinien zgłosić się do Operatora.
4. Jeżeli Abonent zdecyduje się przenieść numer do nowego operatora wskazując konkretny termin przeniesienia i w związku z tym rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia – Operator zobowiąże Abonenta do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, powiększonej o odszkodowanie w przypadku, gdy Abonent rozwiąże umowę przed terminem na który została zawarta.

Rozdział 8 – Odpowiedzialność Operatora i zakres obsługi serwisowej

§ 27

1. W ramach Usług świadczonych na podstawie Umowy Abonenckiej Operator zapewnia sprawność własnej Sieci telekomunikacyjnej.
2. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług objętych Umową Abonencką, za wyjątkiem sytuacji, kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego postanowień Umowy Abonenckiej, w tym niniejszego Regulaminu, działania osoby trzeciej albo było wynikiem działania siły wyższej. W pozostałym zakresie kwestię odpowiedzialności Operatora za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie zobowiązania regulują stosowne przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie lub Usterki zawinione przez Abonenta, w tym powodowane nieprawidłowym działaniem Urządzeń Końcowych.
4. W przypadku, gdy służby techniczne Operatora stwierdzą usterkę, wadę lub właściwość Urządzenia Końcowego, wpływającą negatywnie na pracę Sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Operator ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej usterki, wady lub właściwości albo do wymiany takiego Urządzenia Końcowego na inne, wolne od wad, na

koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu, Operator może w trybie natychmiastowym rozwiązać Umowę Abonencką z winy Abonenta.

- W przypadkach określonych w ust. 4 powyżej, jeżeli Usterka, wada lub właściwość Urządzenia Końcowego dodatkowo powoduje zagrożenie bezpieczeństwa Sieci, Operator może w trybie natychmiastowym ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług.

§ 28

- Operator w ramach realizacji Usług zapewnia Abonentowi obsługę serwisową obejmującą:
 - nadzór nad Siecią;
 - podejmowanie działań zmierzających do zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
 - pomocy technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji Urządzeń Końcowych w zakresie dotyczącym korzystania z Usług objętych Umową Abonencką. Operator zobowiązuje się usunąć Awarię lub Usterkę w terminie 36 godzin – w dni robocze – licząc od chwili ich zgłoszenia przez Abonenta.
- Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, w tym m. in.:
 - zapewnia poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, w tym ustanawia zasady bezpiecznego przetwarzania danych;
 - eliminuje przekaz Komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - przerwywa lub ogranicza świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie Komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - informuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - publikuje na stronie internetowej informacje o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z usług komunikacji elektronicznej, rekomendowanych środków ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym oraz o przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia urządzeń końcowych;
 - zapewnia poprawność i wiarygodność numeru inicjującego połączenie głosowe realizowane przez Abonenta;
 - zapewnia, że Abonent może zainicjować połączenie głosowe wyłącznie z numeru, który został przydzielony Abonentowi w Umowie, w szczególności numerów krajowych przydzielonych w drodze decyzji Prezesa UKE lub udostępnionych lub przeniesionych od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;
 - ukrywa identyfikację numeru połączeń głosowych w ruchu krajowym, gdy zachodzi podejrzenie CLI spoofing, w przypadku braku zgodności z bazą numerów przeniesionych, bazą numerów udostępnionych i Tablicami Zagospodarowania Numeracji prowadzonymi przez UKE.
- W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodującą proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
- W celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu Operator blokuje połączenie głosowe albo ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego.
- Operator blokuje dostęp do numeru lub usługi w terminie nie krótszym niż 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE nakładającej na niego taki obowiązek, wydanej w celu ochrony użytkowników końcowych przed nadużyciami w komunikacji elektronicznej. Jeżeli decyzją, o której mowa w zdaniu poprzedzającym tak przewiduje, Operator wstrzymuje pobieranie opłat za połączenia lub usługi zrealizowane po upływie terminu 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE.
- Usterki i Awarie można zgłaszać pisemnie na adres siedziby Operatora, telefonicznie, pocztą elektroniczną, faksem lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- Usterki i Awarie powinny być zgłaszane niezwłocznie po ich wystąpieniu.

§ 29

- Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej (miesięcznej).
- Z tytułu niedotrzymania z winy Operatorowi wyznaczonego terminu Aktywacji, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej (miesięcznej).
- Prawo do obniżenia Abonamentu, opisanego powyżej, nie obejmuje okresu, w którym usunięcie Awarii lub Usterki nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- Obniżenie Abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 11 niniejszego Regulaminu.

§ 30

- Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Informacji Przedumownych, zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich.
- Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się Smishingu lub CLI Spoofingu, a nadto stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego albo dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej.
- Operator eliminuje naruszenia i nadużycia o których mowa w ust. 1-2 powyżej, poprzez wprowadzenie przez Operatora SIM Abonenta w stan nieaktywny i przesłaniu na Numer przypisany dla danej Karty SIM za pośrednictwem jednej wiadomości SMS informacji/oświadczenia o rozwiązaniu Umowy przez Operatora, z winy Abonenta.
- Operator eliminuje przypadki naruszeń i nadużyć wskazanych w ust. 1-2 powyżej, niezwłocznie od ich wykrycia.
- Abonent zobowiązany jest korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami i postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz niniejszego Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
- Abonent jest zobowiązany zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek szkodliwych programów komputerowych (wirusów, trojanów etc.) do Sieci Operatora i sieci Internet, jak również innych systemów komputerowych.
- W szczególności zabronione są następujące zachowania:
 - naruszanie własności intelektualnej osób trzecich;
 - rozpowszechnianie przez Internet materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa;
 - działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (maklerstwo, skanowanie);
 - naruszanie tajemnicy korespondencji;
 - rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. spamming);
 - korzystanie z usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego działania sieci i systemów komputerowych Operatora;
 - posługiwanie się Kartą SIM z wykorzystaniem Sprzętu nieposiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodności tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzionego.
- W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się przez Abonenta nadużycia w komunikacji elektronicznej, to jest w szczególności:
 - generowania Sztucznego Ruchu;
 - Smishingu;
 - CLI Spoofingu;
 - stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego;
 - dokonania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej;– Abonent zobowiązuje się zapłacić Operatorowi odszkodowanie w wysokości określonej w Cenniku, za każdy przypadek nadużycia, co nie stoi na przeszkodzie uprawnieniu Operatorowi do żądania od Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość odszkodowania – na zasadach ogólnych, w przypadku, gdy szkoda poniesiona przez Operatora przewyższy wysokość kary umownej zastrzeżonej w Cenniku.
- Operator rejestruje informacje o usługach, które nie zostały przez niego wykonane w związku z wykonywaniem obowiązków i uprawnień:
 - blokowania i zaprzestawiania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK;
 - blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych;
 - blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu;
 - blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK - w zakresie umożliwiającym rozpatrzenie reklamacji. Informacje są przechowywane przez Operatora przez okres 12 miesięcy od dnia, w którym usługa miała być wykonana, a w przypadku wniesienia reklamacji - przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu.

§ 31

- Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim i Operatorowi w związku z korzystaniem z Usług mobilnych, powstałych w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminami lub przepisami prawa.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek treści zamieszczanie, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem Sieci.

Rozdział 9 - Zmiana Operatora

§ 32

- Abonent ma prawo do zgłoszenia żądania, zmiany Operatora Usług mobilnych, wraz z przeniesieniem Numeru do istniejącej sieci innego Operatora na:
 - obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
 - terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych, z zastrzeżeniem że przeniesienie Numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia uzgodnionego z nowym Operatorem.
- W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym w ust. 1 powyżej, Abonent określa tryb zmiany operatora:
 - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Regulaminie;
 - bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z Umowy lub Cennika.
- W przypadku zgłoszenia żądania przeniesienia Numeru wraz ze zmianą Operatora Usług mobilnych, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Regulaminie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Operatora, w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie wskazane w § 37 ust. 9-10 niniejszego Regulaminu.
- W przypadku zgłoszenia żądania przeniesienia Numeru wraz ze zmianą Operatora Usług mobilnych, z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, Abonent będzie zobowiązany do rozliczenia z Operatorem, na zasadach określonych dotychczas w Umowie lub Cenniku, w tym w szczególności:
 - w przypadku zgłoszenia żądania przeniesienia Numeru wraz ze zmianą Operatora Usług mobilnych, z zachowaniem okresu wypowiedzenia – do zapłaty opłat abonamentowych należnych do czasu rozwiązania Umowy;
 - w przypadku zgłoszenia żądania przeniesienia Numeru wraz ze zmianą Operatora Usług mobilnych, na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych – do zapłaty opłat abonamentowych do końca okresu obowiązywania Umowy.
- Za czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w ust. 1 powyżej, Operator nie pobierze od Abonenta innych dodatkowych opłat.
- Operator, będzie zobowiązany świadczyć Usługi mobilne, na dotychczasowych warunkach aż do terminu rozpoczęcia świadczenia Usług mobilnych, uzgodnionego przez Abonenta z nowym Operatorem. W przypadku gdy świadczenie Usług mobilnych nie nastąpi w terminach wskazanych w ust. 2 powyżej, dotychczasowy Operator, kontynuuje świadczenie Usług mobilnych.
- Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usług mobilnych przez nowego Operatora, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym Operatorem, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu Operatorowi będzie bezskuteczne, z uwagi na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, a umowę z nowym Operatorem będzie uważać się za niezawartą.
- W przypadku, gdy w procesie zmiany Operatora Usług mobilnych wraz z przeniesieniem Numeru, Operator jest Operatorem, od którego Usługi mobilne wraz z przeniesieniem Numeru miały zostać przeniesione i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usług mobilnych, wraz z przeniesieniem Numeru w ustalonym terminie - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych (miesięcznych) za Usługi mobilne liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany Operatora nastąpiło z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między Operatorami lub dostawcami usługi. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług mobilnych, do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług mobilnych lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług mobilnych.
- W przypadku Usług mobilnych, Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego Numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że Abonent zrzekł się tego prawa lub doręczenia Abonentowi informacji o przejęciu zobowiązań Operatora, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykonywania zasobów numeracji.

Rozdział 10 - Zmiana Regulaminu

§ 33

- Operator powiadamia Abonenta na piśmie o treści każdej dokonywanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym wynikającej z niniejszego Regulaminu co najmniej jeden miesiąc naprzód przed wejściem tej zmiany w życie. Obowiązek dochowania formy pisemnej ulega wyłączeniu, jeżeli Abonent złożył wobec Operatora dyspozycję, o której mowa w § 12 niniejszego Regulaminu.
- Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Umowy Abonenckiej w życie, może doręczyć Operatorowi oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji wprowadzanych zmian, dokonane w formie adekwatnej do zawartej uprzednio Umowy. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian Umowy Abonenckiej. Brak oświadczenia Abonenta adekwatnego do formy zawarcia umowy w powyższym terminie, jak również złożenie oświadczenia w sposób opisany w § 12 niniejszego Regulaminu, oznacza akceptację zmian.
- W sytuacji wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, Operatorowi nie przysługuje zwrot odszkodowania, o którym mowa w § 37 ust. 9-10 niniejszego Regulaminu. Powyższa reguła nie znajduje zastosowania w przypadku, gdy wprowadzona zmiana wynika ze zmiany przepisów prawa, wprowadzenia nowej Usługi, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z Decyzji Prezesa UKE.

Rozdział 11 - Postępowanie reklamacyjne

§ 34

- Abonent ma prawo do złożenia reklamacji zaś Operator jest zobowiązany do jej rozpatrzenia. Postępowanie reklamacyjne odbywa się na zasadach przewidzianych niniejszym regulaminem, zapisami art. 378 i nast. ustawy Prawo komunikacji elektronicznej oraz Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej z dn. 24 lutego 2014 r. (Dz. U. z 2014 r. poz. 284).
- Reklamacją jest zgłoszenie wobec Operatora roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - niedotrzymaniem z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, określonego w Umowie Abonenckiej;
 - niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi;
 - nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia Usługi;
 - nieprawidłowym funkcjonowaniem Sprzętu, chyba że zostało to spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę.
- Reklamacja może być wniesiona:
 - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie lub przesyłką pocztową na adres siedziby BOK;
 - ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie BOK;
 - w formie elektronicznej na wskazany przez Operatora adres poczty elektronicznej.
- Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
 - numer Umowy Abonenckiej;
 - przedstawienie przedmiotu reklamacji, ze wskazaniem rodzaju niewykonanej, nienależycie wykonanej lub niewłaściwie rozliczonej Usługi oraz okresu rozliczeniowego, którego Usługa dotyczy;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. a);
 - określenie żądania Abonenta w związku ze składaną reklamacją;
 - datę i podpis reklamującego.
- Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w ust. 4, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Operator wzywa, w formie przewidzianej w Umowie Abonenckiej, do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.
- Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące podstawę reklamacji.

§ 35

- Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Operator jest zobowiązany potwierdzić przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni, w formie przewidzianej w Umowie Abonenckiej, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamację nierozpatrzoną w terminie 30 dni od daty otrzymania uznaje się za reklamację uznaną.
- Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę jej przekazania do wiadomości Operatora w formie przewidzianej w § 34 ust. 3 niniejszego Regulaminu.
- Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na zasadach przewidzianych w § 12 niniejszego Regulaminu.
- Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - informację o dniu złożenia reklamacji;
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub, w przypadku gdy Abonent jest konsumentem, w drodze postępowania polubownego prowadzonego na podstawie art. 379 oraz art. 383 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej;
 - dane i podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora.

§ 36

1. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane Opłaty.
2. Zwrot nienależnie pobranych Opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji w następujący sposób:
 - a) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;
 - b) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora na poczet tych należności;
 - c) na pisemny wniosek Abonenta - na rachunek bankowy;
 - d) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w lit. a) i b) powyżej.
3. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym lub, w przypadku gdy Abonent jest Konsumentem, w drodze postępowania polubownego prowadzonego na podstawie art. 379 oraz art. 383 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
4. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usług komunikacji elektronicznej (Dz.U. nr 226 z 18.10.2004 poz. 2291)
5. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia Opłat za reklamowane Usługi.

Rozdział 12 - Wypowiedzenie i przedłużenie Umowy Abonenckiej oraz zawieszenie świadczenia Usług

§ 37

1. Zarówno Abonent jak i Operator uprawniony jest do jednostronnego wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas nieokreślony, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona odebrała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej.
2. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona odebrała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej, z zastrzeżeniem ust. 5.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może być złożone na piśmie lub przesłane pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej drugiej Strony. W przypadku gdy oświadczenie Abonenta jest przesyłane pocztą elektroniczną, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu w wybrany sposób:
 - a) poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci mobilnej) wskazany w Umowie;
 - b) poprzez wykonanie połączenia na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci stacjonarnej) wskazany w Umowie, z zastrzeżeniem że Operator wykonuje tylko do 3 prób połączenia z Abonentem;
 - c) wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
4. Operator potwierdza na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, przesłane na adres poczty elektronicznej Operatora, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usług.
5. Oświadczenie w formie pisemnej wymaga przesłania listem poleconym na adres Operatora lub złożenia w BOK w siedzibie Operatora.
6. Okres obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony obejmuje, wskazaną w jej treści, liczbę pełnych miesięcy kalendarzowych liczonych od początku miesiąca kalendarzowego następującego po dniu zawarcia Umowy, jak również okres od dnia jej zawarcia do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego pierwszy pełny miesiąc kalendarzowy obowiązywania Umowy.
7. Po zakończeniu okresu, o którym mowa w ust. 6 Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, na warunkach obowiązujących w ostatnim miesiącu jej obowiązywania, chyba, że Abonentłoży wobec Operatora oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy Abonenckiej najpóźniej w terminie 30 dni przed upływem okresu jej obowiązywania lub Regulamin Promocji przewiduje inaczej. Oświadczenie celem wywołania przewidzianych skutków musi zostać złożone w formie adekwatnej do formy uprzednio zawartej umowy.
8. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Abonenckiej, o którym mowa w ust. 7, Operator poinformuje Abonenta za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
9. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony, przez Abonenta bądź Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent zapłaci na rzecz Operatora odszkodowanie w wysokości:
 - a) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako Opłata abonamentowa za Usługę (brutto), które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy – z tytułu świadczenia Usługi;
 - b) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako Opłata za udostępnienie Sprzętu (brutto), które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia Umowy – z tytułu udostępnienia Sprzętu.
10. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 9 powyżej, nie przysługuje Operatorowi w wypadku:
 - a) wypowiedzenia przez Abonenta będącego Konsumentem, Umowy przed Aktywacją;
 - b) przeniesienia numeru w następstwie cofnięcia przez Prezesa UKE prawa do wykorzystywania numeracji przez Operatora.
11. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta umowy w stosunku do którejkolwiek z usług objętych Umową, z uwagi na jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, Abonentowi będącemu Konsumentem, przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w odniesieniu do pozostałych Usług objętych Umową. Jeżeli w ofercie Operatora zostało wyraźnie zastrzeżone, że świadczenie jednej Usługi jest zależne od drugiej, Operator może zastrzec, że wypowiedzenie jednej Usługi będzie skutkowało automatycznym wypowiedzeniem wszystkich Usług objętych Umową (szczególnie w przypadku korzystania z pakietów taryfowych).
12. Śmierć Abonenta w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej nie powoduje jej wygaśnięcia, zaś w miejsce Abonenta wstępują jego spadkobiercy na zasadach przewidzianych właściwymi przepisami Kodeksu Cywilnego.

§ 38

1. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia mu koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów przez nadawców kanałów telewizyjnych.
2. Operator może zawiesić świadczenie Usług lub wypowiedzieć Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszania przez Abonenta obowiązującego prawa, warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminów, jeżeli w ciągu 14 dni od wystosowania przez Operatora stosownego wezwania Abonent nie zaprzestanie wymienionych wyżej działań.
3. Operator może wypowiedzieć Umowę, bez zachowania okresów wypowiedzenia w przypadku gdy Abonent:
 - a) używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem;
 - b) używa urządzeń zakłócających działanie Sieci Operatora lub Orange, w tym wpływających na bezpieczeństwo Usług lub Sieci Operatora lub Orange;
 - c) narusza postanowienia inne postanowienia Regulaminu;
 - d) korzysta z Usług niezgodnie z Regulaminem oraz Umową, w tym kieruje do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych lub stosuje urządzenia umożliwiające dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Operatora;
 - e) udostępnia Usługi mobilne innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych dostawców usług;- z zastrzeżeniem, że Operator nabywa uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, gdy wezwie Abonenta do zaniechania naruszeń wskazanych powyżej, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zaniechania naruszeń przez Abonenta i pomimo skierowania wezwania, Abonent nie zaniechał naruszeń albo termin na zaniechanie naruszeń bezskutecznie upłynął.
4. W przypadku, gdy Abonent opóźnia z zapłatą za świadczoną Usługę, Operator może wezwać Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator może ograniczyć Abonentowi świadczenie usług.
5. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług mobilnych, Operator zablokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe.
6. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług mobilnych, Abonent będzie mógł korzystać wyłącznie z połączeń na numery alarmowe.
7. Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług, Abonent nie uiści opłaty za świadczenie Usługi, Operator powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Abonentowi takiego zawiadomienia, Operator zawiesi świadczenie nieopłaconej Usługi.
8. Jeżeli Abonent uiści zaległe należności za świadczoną Usługę po ograniczeniu bądź zawieszeniu świadczenia Usługi, Operator wznowi świadczenie Usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Operator stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, w wysokości określonej w Cenniku.
9. Jeżeli Abonent nie uiści należności za świadczoną Usługę w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Operator zawiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Operator wypowie Umowę z winy Abonenta. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Operatorowi będzie przysługiwało prawo do odszkodowania, na zasadach określonych w § 37 ust. 9-10 niniejszego Regulaminu.
10. Operator bezpłatnie doręcza Abonentowi powiadomienia, o których mowa w ust. powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.

- Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z uiszczaniem opłat za świadczone Usługi, Operator powiadomi Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług, z określeniem 14 - dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator zawiesi świadczenie na rzecz Abonenta Usługi, w stosunku do której Abonent pozostaje w zadłużeniu.
- Jeżeli Umowa stanowi Umowę zawieraną poza lokalem Operatora lub Umowę zawieraną na odległość, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w siedzibie BOK Operatora lub wysłać listownie na adres BOK lub na adres mailowy Operatora, przy czym nadanie listu z oświadczeniem pisemnym, w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych płatności, z zastrzeżeniem ust. 15 poniżej.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 12 powyżej, jeżeli Abonent będący Konsumentem złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

§ 39

- Operator może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inny podmiot, w tym powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie, z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonych Usług oraz warunków ich świadczenia.
- O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej 1 miesiąca przed planowaną zmianą Operatora.

Rozdział 13 - Przetwarzanie danych osobowych

§ 40

- Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Operator. Dane kontaktowe Operatora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: biuro@finemedia.pl.
- Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
 - prawnego wykonania Umowy pomiędzy Operatorem, a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne do realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Operatora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - marketingu Usług w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Operatora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
 - spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości, w Prawie komunikacji elektronicznej, ustawie o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”).
- Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
- Operator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonuje zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Operatora, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Operatora, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji. Konsekwencją podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w szczególności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje w zakresie wykonywanych połączeń, oglądania skonkretyzowanych Programów TV czy terminowej spłaty należności wobec Operatora.
- Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Operatora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, w szczególności inne podmioty Grupy FineMEDIA*, pracownicy Operatora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
 *Grupa FineMEDIA składa się obecnie z trzech powiązanych kapitałowo i osobowo (osoby sprawujące zarząd) spółek: FineMEDIA Spółka Jawna Wojciech Wrona, Grzegorz Kałuża (KRS: 0000802845); FineMEDIA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (KRS: 0000731221) oraz FineLABS Spółka Jawna Wojciech Wrona, Grzegorz Kałuża, wszystkie z siedzibą we Wrocławiu. Przekazanie danych może wiązać się z podziałem kompetencyjnym Spółek, w ramach którego wspierają one wykonywaną przez siebie działalność lub wykonują konkretne zadania wyznaczone w związku ze świadczenia usług komunikacji elektronicznej (tworzenie systemów, budowa infrastruktury, polepszanie jakości usług).
- Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Operatorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
- Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody, Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Do przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla identyfikacji, zapobiegania oraz zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej, nie stosuje się uprawnienia dostępu do danych osobowych, przysługującego osobie, której dane dotyczą.
- Abonentowi przysługuje także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w tym przetwarzanych w celach marketingu bezpośredniego.
- Operator przetwarza dane transmisyjne w celu przekazywania Komunikatów w Sieci, zarządzania ruchem w Sieci, obsługi Abonenta, wykrywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wystawienia Rachunku za Usługi lub świadczenia usługi o wartości wzbogaconej, które mogą obejmować dane lokalizacyjne urządzeń końcowych Abonenta. Za dane transmisyjne uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Dane transmisyjne w celach wskazanych powyżej są przetwarzane przez okres świadczenia Usługi, nie dłużej niż do przedawnienia roszczeń Operatora oraz Abonenta, wynikających z Umowy.
- Operator może przetwarzać dane transmisyjne, za zgodą Abonenta, w celu marketingu Usług. Za dane transmisyjne przetwarzane w celu marketingu Usług uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu, dane zapisane w Sprzęcie i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Operator przetwarzając powyższe dane transmisyjne w celu marketingu Usług, może kierować do Abonenta, na podstawie zebranych danych transmisyjnych, oferty na Usługi, w oparciu o dane dotyczące ilości transmitowanych w Sieci danych przez Abonenta, wytwarzanego ruchu w Sieci. Dane transmisyjne w celu marketingu Usług są świadczone wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy.
- Operator może upoważnić do przetwarzania danych transmisyjnych, bez względu na cel ich przetwarzania, innych Operatorów, zajmujących się naliczaniem opłat, zarządzaniem ruchem w Sieci, obsługą Abonentów, systemami wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem usług komunikacji elektronicznej lub świadczeniem usług o wartości wzbogaconej. Podmioty te mogą przetwarzać dane transmisyjne wyłącznie do celów niezbędnych przy wykonywaniu tych działań na rzecz i zlecenie Operatora.
- Operator nie świadczy danych o lokalizacji, dla celów innych niż określone powyżej.

§ 41

- Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest wymagane na podstawie przepisów prawa, w szczególności Operator może przetwarzać i udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacje, w tym informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej, z wyłączeniem Komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
- Operator może przetwarzać i udostępniać Komunikat w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania Smishingu oraz wiadomości MMS, w których nadawca podpisuje się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania.

Rozdział 14 - Postanowienia końcowe

§ 42

- W sprawach nieregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności ustawy Prawo komunikacji elektronicznej oraz Kodeksu Cywilnego.
- Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2026 r. oraz znajduje zastosowanie wyłącznie do Umów Abonenckich zawieranych przez Operatora począwszy od ww. dnia.
- W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu, stosuje się postanowienia obowiązujące w stosowanych przez Operatora wzorcach umownych obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw.