

**Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Galena Sp. z o.o.  
dla Użytkowników Usługi MOBILNY telegrosik (dawniej IZZI na kartę)**

**§ 1**

**Przedmiot Regulaminu**

1. Niniejszy regulamin (dalej Regulamin) określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Klientów (dalej Użytkowników) przez Galena Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa wpisana do Krajowego Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000133373, posiadająca numer NIP 6312283637, REGON 276637953 (dalej Operator).
2. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Telekomunikacyjnych (nr wpisu: 9699).
3. Informacja o usługach świadczonych przez Operatora zawarta jest na stronie internetowej dostępnej pod adresem [www.mobilny-telegrosik.pl](http://www.mobilny-telegrosik.pl) (dalej Strona www) i nie stanowi oferty, a zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
4. Kontakt ze Operatorem jest możliwy pisemnie na adres siedziby, telefonicznie pod numerem telefonu: 799 555 223 (z telefonu komórkowego), 22 113 11 11 (z telefonu stacjonarnego) lub 800 707 801 (z budki telefonicznej), za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Stronie www oraz za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail [mobilny@telegrosik.pl](mailto:mobilny@telegrosik.pl).
5. Osoba korzystająca ze Strony www w tym Użytkownik, może uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie, nieodpłatnie.

**§ 2**

**Definicje i interpretacja**

1. **Aktywacja** – czynność Użytkownika polegająca na nabyciu Karty SIM/USIM Operatora i na wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w Cenniku (w szczególności wysłaniu wiadomości SMS, MMS).
2. **Biuro Obsługi Klienta** lub **BOK** – jednostka w strukturze organizacyjnej Operatora, której zadaniem jest udzielanie Użytkownikowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
3. **Cennik** – dokument stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, dostępny na Stronie www.
4. **Cesja** – usługa umożliwiająca przeniesienie przez Użytkownika praw i obowiązków wynikających z Umowy na innego Użytkownika.
5. **Doładowanie** – zwiększenie Stanu Konta za pośrednictwem formularza dostępnego na Stronie www lub innych kanałów wskazanych przez Operatora na Stronie www.
6. **ETSI** – Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych (ang. European Telecommunications Standards Institute) – niezależny instytut zajmujący się opracowywaniem norm dla europejskiego rynku telekomunikacyjnego.
7. **Kanały Zdalne** – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS, Strona www oraz inne wskazane przez Operatora za pośrednictwem Strony www.
8. **Karta SIM/USIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniona Użytkownikowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN i kod odblokowujący – Kod PUK oraz numer IMSI.
9. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która dokonała zakupu Produktów lub Usług świadczonych przez Operatora na rzecz własnej konsumpcji lub w celu dalszej dystrybucji;
10. **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacji) – unikalny kombinacja znaków cyfrowych zapewniająca Użytkownikowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych, zamieszczony na Karcie SIM/USIM.
11. **Kod PUK** (osobisty kod odblokowujący) – unikalny ciąg cyfr znoszący blokadę Kodu PIN, zamieszczony na Karcie SIM/USIM.

12. **Kody USSD** – ciągi cyfr i znaków, które po wprowadzeniu do Urządzenia zapewniają Użytkownikowi możliwość uruchomienia wybranego Multipakietu lub Pakietu lub skorzystanie z innej usługi Operatora, dostępne w Cenniku oraz na Stronie www (tzw. krótkie lub szybkie kody).
13. **MSISDN** – (Mobile Station International Subscriber Directory Number) – unikalny ciąg 9-ciu cyfr przypisany do Karty SIM/USIM, potocznie numer telefonu Użytkownika, zamieszczony na Karcie SIM/USIM.
14. **Numer IMSI** – unikatowy numer przypisany do każdej Karty SIM/USIM, jednoznacznie ją identyfikujący, zamieszczony na Karcie SIM/USIM.
15. **Multipakiet lub Pakiet** – określona liczba jednostek usług świadczonych przez Operatora, przyznana w ramach wybranej przez Użytkownika oferty zgodnej z Cennikiem.
16. **Okres ważności połączeń przychodzących** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może doładować konto, odbierać połączenia, kontaktować się z BOK lub numerami alarmowymi.
17. **Okres ważności połączeń wychodzących** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Użytkownika o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może inicjować połączenia.
18. **Ostatni dzień ważności konta** – ostatni dzień Okresu ważności połączeń przychodzących.
19. **Operator** – Galena Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa wpisana do Krajowego Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000133373, posiadająca numer NIP 6312283637, REGON 276637953
20. **Operator Zagraniczny** – Operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którego Użytkownicy Operatora na podstawie umów podpisanych przez Operatora mogą korzystać.
21. **Pakiet Złotówek** – określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach Doładowania Stanu Konta lub/i w ramach Zestawu Startowego, która może być wykorzystana przez Użytkownika na wszystkie usługi świadczone przez Operatora zgodnie z Cennikiem.
22. **Prawo Telekomunikacyjne** – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r. poz. 1648 z późn. zm.).
23. **Regulamin** – niniejszy dokument.
24. **Regulamin Promocji** – dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i Cenniku.
25. **Rejestracja Karty SIM/USIM** – udostępnienie Danych przez Użytkownika na rzecz Operatora oraz ich potwierdzenie za pośrednictwem kanałów wskazanych przez Operatora na Stronie www, w celu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkownika przez Operatora.
26. **Sieć Telekomunikacyjna** – zespół powiązanych ze sobą urządzeń oraz łączy wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
27. **Stan Konta** – określona liczba jednostek rozliczeniowych przypisana do Karty SIM/USIM przyznana w ramach Doładowania lub w ramach Zestawu Startowego do wykorzystania na Usługi Telekomunikacyjne lub inne usługi świadczone przez Operatora.
28. **Strona www** – strona internetowa Operatora, znajdująca się pod adresem <http://www.mobilny-telegrosik.pl>.
29. **Szczegółowy Wykaz Usług Telekomunikacyjnych** – dokument zawierający wykaz Usług Telekomunikacyjnych wykonanych przez Użytkownika z użyciem Karty SIM/USIM.
30. **Udostępnienie danych** – czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu prawidłowo wypełnionego formularza Rejestracji Karty podczas zakupu Kart SIM/USIM na Stronie www, w siedzibie Operatora oraz w innych wskazanych przez Operatora miejscach, w celach określonych w Regulaminie.
31. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta w drodze czynności faktycznych pomiędzy stronami: Operatorem a Użytkownikiem, której warunki określają Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik, określone m.in. w Regulaminach Promocji dostępnych na Stronie www.
32. **Umowa Cesji** – dokument służący do przeniesienia praw i obowiązków Użytkownika na inny podmiot wskazany przez Użytkownika.
33. **Urządzenie** – aparat telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
34. **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, świadczona Użytkownikowi przez

Operatora.

35. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę oraz korzysta z usług Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
36. **Zestaw Startowy** – Karta SIM/USIM wraz ze wskazanym przez Operatora początkowym Stanem Konta.
37. **Zużycie** – wykorzystanie przez Użytkownika określonej liczby jednostek rozliczeniowych ze Stanu Konta.

### § 3

#### Umowa oraz Udostępnienie Danych osobowych

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej.
2. Umowa zostaje zawarta z chwilą Udostępnienia na rzecz Operatora Danych Użytkownika i potwierdzeniu ich zgodnie z ust. 3-6. poniżej.
3. Użytkownik może dokonać Udostępnienia Danych na rzecz Operatora za pośrednictwem:
  - a. formularza Zamówienia Karty SIM/USIM w Sklepie, o ile Operator udostępnia taką możliwość,
  - b. formularza Rejestracja Karty SIM/USIM dostępnego na Stronie www lub w siedzibie Operatora, o ile Operator udostępnia taką możliwość,
  - c. lub poprzez inne środki komunikacji wskazane przez Operatora na Stronie www.
4. Dane, które Użytkownik powinien udostępnić w celu zawarcia Umowy:
  - a. w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną: imię i nazwisko, numer PESEL;
  - b. w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej: numer paszportu lub karty pobytu;
  - c. w przypadku Użytkownika niebędącego osobą fizyczną: nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze.
5. Operator rozpoczyna świadczenie Usług Telekomunikacyjnych nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności Udostępnionych przez Użytkownika Danych.
6. W celu potwierdzenia danych, Użytkownik powinien zgodnie z wybraną opcją dostawy:
  - a. kurierem – okazać dostawcy Zamówienia dokument potwierdzający tożsamość zgodnie z ust.4 oraz osobiście podpisać otrzymany formularz Rejestracji Karty SIM/USIM, który dostawca zwróci do Operatora;
  - b. listem poleconym – udać się z dokumentem potwierdzającym tożsamość zgodnie z ust.4 powyżej do siedziby Operatora, dowolnego salonu sieci Play lub innego punktu wskazanego przez Operatora na Stronie www.
7. Lista salonów Play dostępna jest na stronie internetowej Operatora sieci Play i na Stronie www Operatora.
8. Operator może odmówić przyjęcia Udostępnionych przez Użytkownika Danych albo zażądać określonych przez niego dokumentów i wyjaśnień, jeżeli informacje przekazane podczas Rejestracji Karty SIM lub dokumenty służące do potwierdzenia danych wywołują wątpliwości co do ich prawdziwości lub gdy Użytkownik korzysta z usług w sposób niezgodny z Regulaminem.
9. Użytkownik ma możliwość Doładowania konta poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora na Stronie www oraz w materiałach informacyjnych Operatora, w szczególności poprzez wprowadzenie do Urządzenia Kodu Doładującego, który umożliwia zwiększenie Stanu Konta.
10. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować dezaktywację lub blokadę Karty SIM/USIM.
11. Użytkownik ma możliwość podania dodatkowych danych, w tym adresu korespondencyjnego, w celu otrzymywania, w określonych w prawie przypadkach, informacji i zawiadomień.
12. Dane Użytkownika, który wyraził zgodę na przetwarzanie Danych osobowych w celu umieszczenia w biurze numerów prowadzonych przez Operatora oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, są udostępniane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do zrealizowania powyższego celu. Do sporządzania spisu abonentów i związanego z tym udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy art. 161 i art. 169 Prawa Telekomunikacyjnego.

### § 4

#### Aktywacja

1. W celu rozpoczęcia korzystania z Usług Telekomunikacyjnych, po spełnieniu warunków z § 3, pkt 1-6 Użytkownik powinien dokonać aktywacji konta.
2. Aktywacja konta zostaje dokonana poprzez wykonanie połączenia lub skorzystanie z innej usługi określonej w Cenniku.

## **§ 5** **Cesja**

1. Do przeniesienia praw i obowiązków Użytkownika wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Operatora oraz spełnienie przez Użytkownika (Cedent) i podmiot zainteresowany przejęciem praw i obowiązków (Cesjonariusz) warunków dostępnych na Stronie www Operatora, w tym zawarcie Umowy Cesji dostępnej na Stronie www.
2. Cesji praw i obowiązków Użytkownik może dokonać poprzez telefoniczne zgłoszenie do BOK lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, podając adres poczty elektronicznej lub adres do doręczeń, na który będzie przesłany przez Operatora wzór Umowy Cesji. W przypadku wyboru kontaktu za pośrednictwem poczty elektronicznej, Użytkownik w treści wiadomości zamieszcza klauzulę potwierdzającą wyrażenie zgody na kontakt drogą elektroniczną
3. W celu dokonania Cesji praw i obowiązków:
  - a. Cedent wraz z Cesjonariuszem podpisują, a następnie kierują 3 egzemplarze podpisanej Umowy Cesji na adres wskazany w §1 Regulaminu;
  - b. Po otrzymaniu przez Operatora prawidłowo podpisanej Umowy, Operator kieruje do Cesjonariusza Kartę SIM/USIM oraz w celu Rejestracji Karty SIM/USIM Kartę Udostępniania Danych, zgodnie z wyborem Cesjonariusza za pośrednictwem kuriera lub listem poleconym za pośrednictwem Poczty Polskiej;
  - c. W celu potwierdzenia danych, Cesjonariusz powinien zgodnie z wybraną opcją dostawy:
    - kurierem – okazać dostawcy Zamówienia dokument potwierdzający tożsamość zgodnie z ust.4 oraz osobiście podpisać otrzymaną Kartę Udostępniania Danych, którą dostawca zwróci do Operatora;
    - listem poleconym – udać się z dokumentem potwierdzającym tożsamość zgodnie z ust.4 powyżej do siedziby Operatora, dowolnego salonu sieci Play lub innego punktu wskazanego przez Operatora na Stronie www.
  - d. Po otrzymaniu całości wymaganej dokumentacji (Umowy Cesji oraz Karty Udostępniania Danych), Operator zarejestruje zmianę w systemie i od tego momentu Cesjonariusz staje się Użytkownikiem i może korzystać ze świadczonych przez Operatora usług;
  - e. Operator przesyła podpisaną Umowę na adres Cedenta oraz adres Cesjonariusza wskazane w Umowie Cesji.
  - f. Po dokonaniu Cesji, stan konta nowego Użytkownika będzie wynosił 0 zł;
4. W celu zwrotu niewykorzystanych środków, dotychczasowy Użytkownik (Cedent) składa wniosek o zwrot niewykorzystanych środków lub o ich przeksięgowanie na kartę aktualnego Użytkownika (Cesjonariusza).
5. Usługa Cesji praw i obowiązków jest płatna zgodnie z Cennikiem Operatora dostępnym na Stronie www.
6. Wzór Umowy Cesji stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

## **§ 6** **Zakres usług**

1. Operator świadczy usługę przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej, usługi głosowe, SMS i MMS, transmisję danych oraz usługi dodatkowe dostępne na Stronie www w ramach Stanu Konta.
2. Użytkownicy za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych Operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.
3. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych Operatorów zasady rozliczeń oraz jakość świadczonych (niezależnie od Operatora) Usług Telekomunikacyjnych mogą różnić się od stosowanych przez Operatora. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik.
4. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik.
5. Cennik wraz z Regulaminem dostępny jest w siedzibie Operatora oraz na Stronie www.
6. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne o jakości zgodnej z normami ETSI.

7. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
8. Operator zapewnia Użytkownikowi bezpłatnie połączenia z numerami alarmowymi.
9. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników. Zakresy usług dostępnych w różnych miejscach mogą się różnić od siebie.
10. Po upływie Okresu ważności połączeń przychodzących dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM/USIM (w tym danych kontaktowych zarejestrowanych na Karcie SIM/USIM) może zostać zablokowany.
11. Na wyraźne żądanie Użytkownika, złożone w formie pisemnej na adres korespondencyjny Operatora, obejmujące dane pozwalające na identyfikację Użytkownika, Operator dostarcza Szczegółowy Wykaz Usług Telekomunikacyjnych obejmujący Usługi Telekomunikacyjne oraz inne usługi wykonane z użyciem Karty SIM/USIM wykonane w miesiącach poprzedzających miesiąc, w którym Użytkownik zgłosił żądanie, z zastrzeżeniem, że Operator może wyłącznie dostarczyć ww. wykaz za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających datę złożenia żądania.
12. Szczegółowe Wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem poleconym, na adres korespondencyjny wskazany przez Użytkownika albo są przekazywane Użytkownikowi w inny, zaakceptowany przez niego sposób.
13. Wykaz Usług Telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 11 i 12 powyżej, zawiera w szczególności datę wykonania usługi, czas trwania połączenia, koszt usługi oraz numer docelowy.
14. Opłatę za Szczegółowy Wykaz Usług Telekomunikacyjnych określa Cennik, dostępny na Stronie www.

## § 7

### Usługa transmisji danych

1. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z usługi transmisji danych, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.
2. Większa przepływność wpływa korzystnie na korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług. Ograniczenie przepływności np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.
3. Wielkość Pakietu danych ma wpływ na częstotliwość i długość korzystania z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie. Bardzo mały Pakiet danych lub jego brak może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.
4. Jednoczesne korzystanie przez Użytkownika z usług innych niż usługa transmisji danych może spowolnić korzystanie z usługi transmisji danych z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci Telekomunikacyjnej.
5. Jeżeli w komunikacji marketingowej Operator pokazuje prędkość (prędkość deklarowana), to odpowiada ona szacunkowej prędkości maksymalnej. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z Internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić a nawet uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.
6. Użytkownik korzystający z usług transmisji danych będzie natychmiastowo informowany przez Operatora o przekroczeniu limitu danych dostępnych w ramach wybranego przez Użytkownika Pakietu. Automatyczne powiadomienia o przekroczeniu limitu będą wysyłane Użytkownikowi za pośrednictwem wiadomości SMS, na numer MSISDN przypisany do Karty SIM/USIM, na której aktywna jest usługa.
7. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia stanu Pakietu za pośrednictwem odpowiedniego ciągu cyfr i znaków podanych w Cenniku oraz na Stronie www.
8. Operator zapewnia Użytkownikowi możliwość monitorowania sposobu wykorzystania Usług Telekomunikacyjnych, które rozliczane są w oparciu o czas oraz ilość danych i powiadamia Użytkownika o przekroczeniu limitu danych w Pakiecie za pośrednictwem SMS-a, na numer MSISDN przypisany do Karty SIM/USIM.
9. Operator zobowiązany jest do świadczenia usługi dostępu do Internetu do czasu aktywacji tej usługi u nowego dostawcy usług, o ile zmiana dostawcy usługi następuje na podstawie stosownego wniosku, zaś kwoty odszkodowania wskazane poniżej oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu wskazanego do dnia aktywowania usługi.
10. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, z przyczyn leżących po stronie Operatora, Użytkownikowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat za wszystkie usługi liczonej według Zużycia z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
11. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu Użytkownikowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat za wszystkie usługi liczonej według Zużycia z ostatnich

trzech okresów rozliczeniowych.

12. Nie stanowi pogorszenia jakości usługi transmisji danych:
  - a. negatywny wpływ innych usług na usługę transmisji danych, jeśli wpływ ten był nieunikniony, minimalny i krótkotrwały;
  - b. wpływ czynników obiektywnych, niezależnych od Operatora lub występujących po stronie Użytkownika, w szczególności rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsów sieciowych, systemu operacyjnego.
13. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.
14. Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:
  - a. 16-32 kbps - zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
  - b. 1-2 Mbps - pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
  - c. 5-8 Mbps - umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).
15. Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu, takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
16. Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut trwania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps, albo 40 minut trwania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps, albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3.
17. Informacje wskazane w ust. 13 - 15 powyżej to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików oraz wraz z rozwojem technologii i standardów).
18. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za regulowane usługi łączności wewnątrzunijnej oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii wynosi 50 Mbps dla danych pobieranych i 10 Mbps dla danych wysyłanych. Cennik, Umowa, Regulamin Promocji lub inny regulamin Operatora mogą określać inną wysokość szacunkowej prędkości maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie.
19. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta Użytkownik, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane Urządzenie oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall).
20. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w Regulaminie wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Operatora.
21. Z uwagi na przesłanki wskazane w ust. 18 i 19 powyżej, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.

## § 8

### Ograniczenia w świadczeniu Usług

1. W przypadku braku możliwości zestawienia połączenia na numery alarmowe typu 9XY Operator skieruje połączenie na numer 112. W przypadku połączenia na numer alarmowy wykonywanego z danego obszaru administracyjnego,

realizowanego poprzez stację bazową znajdującą się na sąsiednim obszarze administracyjnym, połączenie może być skierowane do jednostki właściwej dla tego obszaru, na którym znajduje się stacja bazowa.

2. W celu zapobiegania osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru ruchu w Sieci Telekomunikacyjnej oraz na styku z innymi sieciami telekomunikacyjnymi. Monitoring prowadzony jest całodobowo, przez 7 dni w tygodniu. Zastosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych, możliwych parametrów jakościowych usług. Ponadto w Sieci Telekomunikacyjnej stosuje się automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Sieci Telekomunikacyjnej.
3. W przypadku usługi transmisji danych dostępu do Internetu, Operator stosuje procedury pomiaru ruchu w Sieci Telekomunikacyjnej i przeprowadza rekonfigurację sieci w celu zapobieżenia przekroczenia jej pojemności. Ponadto w celu poprawy jakości usług transmisji danych i oszczędzania zasobów sieci Operator realizuje optymalizację protokołu http polegającą na redukcji ilości przesyłanych danych dla stron internetowych i video.
4. W przypadku tymczasowych problemów technicznych w sieci Operator może ograniczyć prędkość transmisji dla aplikacji, dla których wydłużenie czasu pobierania danych nie ma wpływu na jakość np. aplikacje P2P lub inne serwisy służące do wymiany plików, aktualizacje systemów operacyjnych takich jak Microsoft Windows, aktualizacje oprogramowania antywirusowego.
5. Zasoby Sieci Telekomunikacyjnej są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych w związku z korzystaniem z usług transmisji danych zależy między innymi od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, technologii czy maksymalnych prędkości dostępnych w urządzeniach, z których korzysta Użytkownik, a także od warunków atmosferycznych. Z uwagi na powyższe czynniki, Operator nie może zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w usłudze transmisji danych. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania usługi dostępu do Internetu Użytkownik może uzyskać na Stronie www lub za pomocą Biura Obsługi Klienta. Operator stosuje automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci Telekomunikacyjnej zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii dotyczących głównych systemów i urządzeń. Takie mechanizmy mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych usług.
6. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej i Usług Telekomunikacyjnych Operator jest uprawniony do podjęcia środków technicznych i organizacyjnych odpowiednich do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi, w tym do:
  - a. informowania i ostrzegania Użytkowników o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych;
  - b. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub usług bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
  - c. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
  - d. informowania właściwych organów o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług Telekomunikacyjnych;
  - e. publikowania na Stronie www aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
7. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług może polegać m.in. na:
  - a. filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP;
  - b. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z siecią Internet.
8. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy Urządzenie Użytkownika stwarza zagrożenie dla innych Użytkowników Sieci Telekomunikacyjnej, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Użytkownikiem lub niepodjęcia przez Użytkownika właściwych działań eliminujących zagrożenie. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi i wyłączają odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
9. Operator przekazuje Użytkownikowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez Zdalne Kanaty komunikacji, w szczególności

poprzez Stronę www.

10. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez Operatora nie wpływają na prywatność oraz ochronę danych osobowych Użytkownika.
11. Rekomendowanym przez Operatora sposobem zabezpieczenia telekomunikacyjnego Urządzenia końcowego jest jego blokada za pomocą kodu lub innego rozwiązania oraz instalowanie oprogramowania antywirusowego.

## § 9

### Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło z wyłącznej winy Użytkownika lub nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Regulaminów Promocji lub Umowy.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Użytkownika połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Urządzenie używane przez Użytkownika, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Operator:
  - a. ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej;
  - b. w przypadku Użytkowników niebędących Konsumentami wyłącza się możliwość dochodzenia naprawienia szkody z tytułu utraconych korzyści.
5. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych lub niedotrzymania parametrów jakości, trwającej dłużej niż 24 godziny Użytkownik może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 wartości średniego Zużycia z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy. Użytkownik będący konsumentem może dochodzić na zasadach ogólnych zapłaty odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej.
6. Wypłata kary umownej następuje na żądanie Użytkownika, zgodnie z § 14 Regulaminu. Niezależnie od kary umownej, o której mowa w ust. 5, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nieznajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Użytkownika korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług;
  - b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika znajdujących się w urządzeniu oraz urządzeniach do niego przyłączonych;
  - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Użytkownika zabezpieczeń danych oraz oprogramowania urządzenia oraz urządzeń do niego przyłączonych.
8. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Użytkownika i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Użytkownika podczas kontaktu Użytkownika z Operatorem.

## § 10

### Zobowiązania Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązuje się:
  - a. do Rejestracji Karty SIM/USIM wymaganej do rozpoczęcia świadczenia usług przez Operatora;
  - b. do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy



urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet;

- c. nie kierować do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Użytkownika, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora; realizowanie połączeń za pomocą Urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanymi dalej „Urządzeniami FCT”), w których wykorzystywane będą Karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, wymaga uzyskania od Operatora uprzedniej pisemnej zgody;
  - d. do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Użytkownik zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Użytkownik odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN oraz Kodu PUK.
- Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować Operatora o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu, utracie w inny sposób lub zbyciu Karty SIM/USIM pisemnie na adres siedziby, telefonicznie pod numerem telefonu: 799 555 223 (z telefonu komórkowego), 22 113 11 11 (z telefonu stacjonarnego) lub 800 707 801 (z budki telefonicznej), za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Stronie www oraz za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail [mobilny@telegrosik.pl](mailto:mobilny@telegrosik.pl).
3. Operator po przyjęciu informacji od Użytkownika, o którym mowa w ust. 3 powyżej niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
  4. Użytkownik, o którym mowa w ust.3 powyżej zobowiązuje się poświadczyc fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM na adres e-mail: mobilny@telegrosik.pl lub listownie na adres siedziby Operatora, najpóźniej 14 dni roboczych od daty zgłoszenia, zgodnie z ust. 3 powyżej.
  5. W przypadku braku potwierdzenia przez Użytkownika, o którym mowa w ust. 3 i 5 powyżej faktu zagubienia lub kradzieży Karty SIM/USIM w terminie określonym w ust. 5 powyżej Operator odblokuje Kartę SIM/USIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych.
  6. BOK potwierdza Użytkownikowi, o którym mowa w ust. 3 powyżej datę i godzinę otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 5 powyżej, na podany adres e-mail, lub – w przypadku jego braku – pisemnie na podany adres korespondencyjny.
  7. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Biura Obsługi Klienta wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
  8. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 powyżej Użytkownik może zgłosić chęć otrzymania duplikatu Karty SIM/USIM pisemnie na adres siedziby, telefonicznie pod numer telefonu: 799 555 223 (z telefonu komórkowego), 22 113 11 11 (z telefonu stacjonarnego) lub 800 707 801 (z budki telefonicznej), za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Stronie www lub za pomocą poczty elektronicznej wysłanej na adres e-mail [mobilny@telegrosik.pl](mailto:mobilny@telegrosik.pl).
  9. Użytkownik ponosi Opłatę za Duplikat Karty SIM/USIM zgodną z obowiązującym Cennikiem, dostępnym na Stronie www.

## § 11

### Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika usług, na warunkach określonych w Umowie.
2. Karta SIM/USIM wydana Użytkownikowi stanowi własność Operatora.
3. Operator zobowiązuje się do przyjmowania Udostępnienia Danych przez Użytkownika na warunkach określonych w § 3 Regulaminu.
4. Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w §16 Regulaminu.
5. Operator zobowiązuje się do zwrotu środków pieniężnych pozostałych na karcie z zastrzeżeniem, że Użytkownik musi złożyć wniosek o zwrot niewykorzystanych środków w ciągu 30 dni od Ostatniego dnia ważności konta lub zmiany Operatora.

## § 12

### Wygąśnięcie i rozwiązanie Umowy

1. Umowa wygasa wskutek utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej. W takim

przypadku Operator ma prawo do niezwłocznego zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Użytkownika.

2. Umowa wygasa po upływie Ostatniego dnia ważności konta Użytkownika.
3. Operator może według własnego wyboru wypowiedzieć Umowę w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym (bez wcześniejszego uprzedzenia Użytkownika) lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania dla Użytkownika w przypadku:
  - a. podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych osobowych;
  - b. gdy Użytkownik będzie kierował do sieci Operatora i sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Użytkownika, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora lub w przypadku realizowania połączeń za pomocą Urządzeń FCT, których wykorzystywane będą Karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Operatora;
  - c. stwierdzenia, że Użytkownik używa Karty SIM/USIM, korzystając ze skradzionego urządzenia telekomunikacyjnego lub urządzenia nieposiadającego znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami, urządzenia wadliwego mającego negatywny wpływ na Sieć Telekomunikacyjną;
  - d. korzystania przez Użytkownika z Usług Telekomunikacyjnych i usług Operatora w sposób rażąco naruszający prawo lub Umowę (z wyłączeniem przypadków, gdy przepisy prawa uzależniają możliwość wypowiedzenia Umowy od zaistnienia dodatkowych okoliczności);
  - e. udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;
  - f. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług.
4. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 3 pkt c), pkt d) dotyczących zobowiązania niepieniężnego, Operator ma prawo żądania od Użytkownika zapłaty kary umownej w wysokości 5000 PLN, co nie wyłącza uprawnienia Operatora do żądania od Użytkownika odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez Operatora przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
5. Wypowiadając Umowę w trybie opisanym w ust. 3 powyżej, Operator zawiadamia o tym Użytkownika, wysyłając wiadomość za pośrednictwem SMS-a, na numer MSISDN przypisany do Karty SIM/USIM, pismo na adres korespondencyjny podane przez Użytkownika podczas Rejestracji Karty SIM/USIM lub wiadomość e-mail.
6. W dniu wypowiedzenia lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Użytkownikowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje lub zablokuje Kartę SIM/USIM Użytkownika.
7. Użytkownik, o ile nie zrzeknie się tego uprawnienia, zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.

### § 13

#### Obsługa Użytkownika

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą telefonicznego Biura Obsługi Klienta, w szczególności w zakresie:
  - a. oferowanych usług i zasad korzystania z nich,
  - b. przyjmowania reklamacji,
  - c. realizacji zleceń jednorazowych,
  - d. realizacji zleceń stałych,
  - e. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych.
2. Użytkownik może skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta pisemnie na adres siedziby, telefonicznie pod numerem telefonu: 799 555 223 (z telefonu komórkowego), 22 113 11 11 (z telefonu stacjonarnego) lub 800 707 801 (z budki telefonicznej), za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Stronie www oraz za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail [mobilny@telegrosik.pl](mailto:mobilny@telegrosik.pl).
3. Jeżeli dane Użytkownika zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia, Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji Użytkownika za pośrednictwem Kodu PIN lub na podstawie formularza Rejestracji Karty SIM/USIM.
4. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Użytkownika budzi wątpliwości.

Prawidłowa identyfikacja jest warunkiem realizacji obsługi Użytkownika przez Biuro Obsługi Klienta.

5. Użytkownik zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Kodu PIN, a także nie udostępniać go osobom trzecim. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu PIN przez osobę trzecią. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Kodu PIN osobom trzecim.

#### **§ 14**

#### **Ochrona Danych osobowych**

1. Administratorem Danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem Danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej jako: „RODO”) w związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Klientom jest Spółka.
2. Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez Spółkę w celu dokonania Rejestracji Karty SIM/USIM, zgodnie z obowiązkiem prawnym wynikającym z art. 60b ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1907, 2201, z 2018 r. poz. 138, 650), czyli na podstawie art. 6 ust. 1 lit. (c) r.o.d.o. oraz zawarcia i wykonania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych dla Użytkowników (art. 6 ust. 1 lit. (b) r.o.d.o.).
3. Dane osobowe Klientów mogą być przetwarzane w celu marketingu własnych produktów lub Usług Operatora (art. 6 ust. 1 lit. (f) r.o.d.o.).
4. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownik powinien kierować na adres: ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa z dopiskiem „Dane Osobowe”.
5. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym opublikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, na wniosek Klienta zostaną udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie mu odpowiedniej informacji na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Operatora zawiera Polityka Prywatności, zamieszczona na Stronie www.

#### **§ 15**

#### **Tajemnica Telekomunikacyjna**

1. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:
  - a. dane dotyczące Użytkownika;
  - b. treść indywidualnych komunikatów;
  - c. dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
  - d. dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
  - e. dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez Użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
2. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu Urządzeń telekomunikacyjnych, Sieci Telekomunikacyjnych oraz danych osobowych. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Użytkownikowi Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.
3. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu sieci albo świadczenia usług, Operator – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć

się do trwającego połączenia lub je przerwać.

## **§ 16** **Reklamacje**

1. Użytkownik może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz nieprawidłowego obliczenia należności Kontakt ze Operatorem jest możliwy pisemnie na adres siedziby, telefonicznie pod numerem telefonu: 799 555 223 (z telefonu komórkowego), 22 113 11 11 (z telefonu stacjonarnego) lub 800 707 801 (z budki telefonicznej), za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Stronie www oraz za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail mobilny@telegrosik.pl.
2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika BOK.
3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się dzień wpływu pisma reklamacyjnego na adres siedziby Operatora, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości e-mail wysłanej na adres BOK lub datę wskazaną na formularzu przyjęcia reklamacji dostępnym na Stronie www.
4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, chyba, że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Potwierdzenie zawiera informacje o dniu złożenia reklamacji oraz nazwie, adresie i numerze telefonu jednostki rozpatrującej reklamację.
5. Reklamacja powinna określać:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika wraz z adresem zamieszkania lub siedziby,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. numer MSISDN, którego reklamacja dotyczy,
  - e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa – gdy Użytkownik żąda ich wypłaty,
  - f. w przypadku, gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – numer rachunku bankowego bądź adresu właściwego do przesłania wpłaty albo wniosku o zwrot żądanej kwoty poprzez zwiększenie wartości Stanu Konta,
  - g. podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi Telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej – gdy taka faktura jest doręczana.
7. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. nazwę jednostki rozpatrującej reklamację,
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie przekazana Użytkownikowi poprzez Doładowanie lub zgodnie z wnioskiem Użytkownika,
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Użytkownik jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne i jest doręczana przesyłką poleconą, chyba, że jest udzielana w formie elektronicznej.
9. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych Użytkownik, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Użytkownicy będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)).
10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze, chyba, że reklamacja

została złożona w formie elektronicznej lub Użytkownik wyrazi w reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu zgodę na potwierdzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi na reklamacji w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres e-mail lub inny, wskazany przez Użytkownika środek komunikacji elektronicznej.

11. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie zostanie doręczona Użytkownikowi, Operator, na żądanie Użytkownika niezwłocznie przekaże ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię
12. Użytkownik, w porozumieniu z Operatorem, określi sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 10, ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
13. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.

## **§ 17**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz innych ustaw wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Operator jest uprawniony do jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku istotnych zmian warunków rynkowych, technologicznych, konkurencyjnych, organizacyjnych, kosztów utrzymania albo kosztów świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem ust. 3-6 poniżej. O powodzie wprowadzenia zmian Operator każdorazowo poinformuje Użytkownika.
3. Treść każdej proponowanej przez Operatora zmiany warunków określonych w Regulaminie lub Cenniku Operatora publikowana będzie na Stronie www z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz zostanie dostarczona Użytkownikowi, który udostępnił swoje dane lub na żądanie Użytkownika, który udostępnił w tym celu niezbędne dane – za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w tym celu adres e-mail.
4. W przypadku zmian warunków określonych w Regulaminie lub Cenniku Operatora, Użytkownik jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na dzień wejścia w życie wprowadzanych zmian. Brak wypowiedzenia Umowy w tym trybie oznacza przyjęcie przez Użytkownika bez zastrzeżeń wszystkich zmian Umowy.
5. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług Telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator wykonuje obowiązki związane z zawiadomieniem Użytkownika o zmianach poprzez podanie do publicznej wiadomości przez publikację na swojej Stronie www informacji o:
  - zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku o terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków uwzględniających tę zmianę,
  - prawie wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika w przypadku braku akceptacji tych zmian.
6. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 5, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie w przypadku, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
7. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest konsument.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 13 maja 2024 r.