



Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych TeleGO na Kartę - SZTOS

§1 PRZEDMIOT REGULAMINU

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych na rzecz Abonentów przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą TeleGO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Tadeusza Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000706498, REGON: 368855400, NIP: 5213804216, kapitał zakładowy w wysokości: 9.505.000,00 zł. TeleGO Sp. z o.o. prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 9324).

§2 DEFINICJE

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych „TeleGO na kartę”.
- Aktywacja** – zespół czynności skutkujących zawarciem Umowy i umożliwiających rozpoczęcie świadczenia przez Operatora na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych, na które składają się:
 - udostępnienie karty SIM/USIM przez Operatora Abonentowi,
 - Podanie przez Abonenta Danych Abonenta,
 - Potwierdzenie zgodności Danych Abonenta przez Operatora.
- BOK** - Biuro Obsługi Klienta Telego Sp. z o.o. znajdujące się na ul. Przemysłowej 1, 07-411 Rzekuń, udzielające Abonentom informacji o warunkach wykonywania Umowy, o ofertach Operatora, przyjmujące zlecenia uruchomienia Usług oraz przyjmujące reklamacje.
- Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy.
- Dane Abonenta** – dane, które zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym Abonent jest obowiązany podać Operatorowi w związku z zawarciem Umowy, tj.:
 - w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - imię i nazwisko,
 - numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
 - nazwę,
 - numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze
 - lub inne dane Abonenta dobrowolnie udostępnione przez Abonenta i przetwarzane przez Operatora za jego zgodą, w zakresie przewidzianym przez Prawo Telekomunikacyjne i inne przepisy prawa.
- Dane Transmisyjne** – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta.
- Dezaktywacja Karty SIM/USIM** – stan bezpowrotnej utraty możliwości korzystania z Usług Telekomunikacyjnych dla danej Karty SIM/USIM.
- Doładowanie** – czynność Abonenta pozwalająca na korzystanie przez Abonenta z Usług, polegająca na nabyciu lub zwiększeniu środków lub jednostek rozliczeniowych na Wirtualnym Portfelu.
- eBOK** – serwis samoobsługowy dostępny na stronie internetowej Operatora: www.ebok.telego.pl, stanowiący internetową platformę obsługi i wymiany informacji pomiędzy Abonentem i Operatorem.
- Karta SIM/USIM** - karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi przez Operatora, umożliwiającą dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, do której przypisano: Numer telefonu, Kod PIN oraz Kod PUK. Karta SIM przekazana Abonentowi stanowi własność Operatora do momentu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- Kod PIN** (osobisty numer identyfikacji) – osobisty kod cyfrowy związany z Kartą SIM, umożliwiający identyfikację Abonenta i dostęp do Usług Telekomunikacyjnych.
- Kod PUK** (osobisty szyfr odblokowujący) – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Abonentowi możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM.
- Konsument** – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Konto Abonenta** – konto znajdujące się na eBok, założone dla Abonenta przez Operatora po Potwierdzeniu zgodności Danych Abonenta, zawierające dane dotyczące stanu Wirtualnego Portfela.
- Kwota startowa** – przyznany limit środków lub jednostek rozliczeniowych dostępny w Wirtualnym Portfelu przypisanym do danej karty SIM w Zestawie Startowym.
- MMS (Multimedia Messaging Service)** – usługa przekazywania wiadomości multimedialnych, mogących zawierać oprócz tekstu także zdjęcia, dźwięki, animacje czy filmy. MMS można wysyłać na telefon komórkowy lub adres e-mail.
- Numer telefonu** – numer telefonu identyfikujący Kartę SIM w Sieci Telekomunikacyjnej, który może służyć do identyfikacji Abonenta w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie przypisanym w systemach informatycznych Operatora do Karty SIM.
- Oferta Promocyjna** – oferta promocyjnego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, określona w odrębnym Regulaminie Oferty Promocyjnej, polegająca w szczególności na przyznaniu przez Operatora na rzecz Abonenta ulg. W przypadku wprowadzenia przez Operatora Oferty Promocyjnej, Regu-

lamin Oferty Promocyjnej stanowi integralną część Umowy.

- Okres ważności połączeń przychodzących** – dwa miesiące, liczone od rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub od ostatniej aktywacji Pakietu o danej wartości, w ciągu którego Abonent może aktywować Pakiet, odbierać połączenia, odbierać SMS/MMS-y, kontaktować się z BOK lub numerami alarmowymi.
- Okres ważności połączeń wychodzących** – miesiąc, liczony od rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub ostatniej aktywacji Pakietu o danej wartości, w ciągu którego Abonent może inicjować połączenia.
- Operator** - TeleGO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Tadeusza Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa.
- Operator zagraniczny** – operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową i który świadczy usługi roamingu międzynarodowego dla Abonentów.
- Podanie Danych Abonenta** - czynność Abonenta wykonywana w ramach Aktywacji Usługi Telekomunikacyjnej polegająca na dobrowolnym podaniu Danych Abonenta Operatorowi w celu potwierdzenia ich zgodności z danymi ujawnionymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta (Abonenta będącego osobą fizyczną) lub danymi zawartymi we właściwym rejestrze (Abonenci niebędący osobami fizycznymi) w sposób określony przez Operatora.
- Potwierdzenie zgodności Danych Abonenta** – czynność Operatora wykonywana w ramach Aktywacji Usługi Telekomunikacyjnej polegająca na potwierdzeniu przez Operatora podanych przez Abonenta Danych Abonenta z danymi ujawnionymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta (w przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi) lub danymi zawartymi we właściwym rejestrze (w przypadku Abonentów nie będących osobami fizycznymi), albo na potwierdzeniu Danych Abonenta drogą elektroniczną w sposób określony przez Operatora.
- Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne
- Przeniesienie Numeru telefonu** – proces związany ze zmianą operatora przy jednoczesnym zachowaniu dotychczas posiadanego przez Abonenta Numeru telefonu. Warunki przeniesienia Numeru telefonu do sieci telekomunikacyjnej innego operatora lub z takiej sieci są określone w odrębnym regulaminie - Regulaminie przenoszenia przydzielonego numeru dostępnym na stronie internetowej Operatora: www.sztos.com.pl.
- Regulamin** - Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych „Telego na kartę” (niniejszy dokument), określający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, stanowiący integralną część Umowy.
- Regulamin Oferty Promocyjnej** – dokument określający warunki oferty promocyjnej Usług Telekomunikacyjnych.
- Sieć Telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych należąca do Polkomtel Sp. z o.o. lub innego operatora (zwanego dalej: „MNO”), który świadczy na rzecz Operatora usługi dostępowe.
- Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, niezależne od woli Abonenta i Operatora, któremu nie można zapobiec, ani którego nie można było przewidzieć przy zawieraniu Umowy, w szczególności: wojny, klęski żywiołowe.
- SMS (Short Message Service)** – krótka wiadomość tekstowa.
- Stan Wirtualnego Portfela** – określona ilość środków lub liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach Zestawu Startowego lub Doładowania.
- Umowa (Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych „TeleGO na kartę”)** - umowa zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem przez dokonanie czynności faktycznych (w rozumieniu art. 56 ust. 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne) i której Dane Abonenta podane Operatorowi warunkujące Aktywację zostały potwierdzone przez Operatora (Potwierdzenie Danych Abonenta) w sposób przewidziany przez Prawo Telekomunikacyjne przed rozpoczęciem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- Usługa Telekomunikacyjna (Usługa Telekomunikacyjna Przedpłacona)** - przedpłacona usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, świadczona Abonentowi przez Operatora według zasad określonych w Regulaminie, Regulaminie Oferty Promocyjnej, Cenniku, Regulaminie eBOK i kanałów doładowań TeleGO, Regulaminie przenoszenia przydzielonego numeru, na podstawie i zgodnie z Umową.
- Usługa Premium** – specjalna Usługa Telekomunikacyjna o podwyższonej opłacie.
- Usługi** – Usługi Telekomunikacyjne, w tym Usługa Telekomunikacyjna Przedpłacona oraz inne usługi świadczone przez Operatora, wskazane w Regulaminie lub Regulaminie Ofert Promocyjnej.
- Ważność Karty SIM** – status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową. Karta SIM określona jako „ważna” umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty (środków) lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonych w Wirtualnym Portfelu i przypisanych do danej karty SIM. Ważność Karty SIM odpowiada Okresowi ważności połączeń przychodzących opisanych w § 2 pkt 19.
- Wirtualny portfel** – miejsce w eBok, które można doładowywać i na którym przetrzymywane są środki pieniężne. Zgromadzone środki wykorzystywane są do opłacania i aktywacji pakietów. Środki można również przypisać do danej karty SIM celem wykorzystania usług określonych w cenniku usług,
- Zawieszenie Karty SIM/USIM** – stan Usług, w którym możliwe jest jedynie odbieranie połączeń przychodzących bez możliwości wykonywania połączeń wychodzących.
- Zestaw Startowy (Starter)** - Karta SIM/USIM, udostępniana Abonentowi w procesie Aktywacji, do której mogą być przypisane, określone przez Operatora środki lub liczba jednostek rozliczeniowych (Kwota startowa).



S3 UMOWA

- Umowa zostaje zawarta po nabyciu przez Abonenta Karty SIM/USIM Operatora i Podaniu Danych Abonenta Operatorowi z chwilą Potwierdzenia zgodności Danych Abonenta.
- Abonentowi Udostępniana jest przez Operatora Karta SIM/USIM w wybrany przez Abonenta sposób, spośród możliwości określonych przez Operatora, w szczególności Karta SIM/USIM może być przesłana Abonentowi listem poleconym lub za pośrednictwem kuriera.
- Operator Potwierdza zgodność Danych Abonenta:
 - z danymi ujawnionymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta - w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną
 - z danymi zawartymi we właściwym rejestrze, - w przypadku Abonenta nie będącego osobą fizycznąSposoby Potwierdzenia Danych Abonenta stosowane przez Operatora wskazane są na stronie internetowej www.telego.pl.
- Po podaniu danych Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich zmianach tych danych, a także o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną Osobę.
- Operator może odmówić przyjęcia danych udostępnionych przez Abonenta albo zażądać od niego określonych dokumentów i wyjaśnień, jeżeli udostępnione dane wywołują wątpliwości co do ich prawdziwości lub gdy Abonent korzysta z Usług w sposób niezgodny z Regulaminem.
- Umowa nie zostaje zawarta i Operator nie może rozpocząć świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku gdy:
 - Abonent nie podał Danych Abonenta,
 - nie można Potwierdzić zgodności Danych Abonenta,
 - potwierdzenie zgodności zakończyło się negatywnie.
- Rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych następuje po dokonaniu Aktywacji.
- Regulamin, Regulamin Oferty Promocyjnej, Cennik, Regulamin eBOK i kanałów doładowań TeleGO, Regulamin przenoszenia numeru i inne dokumenty związane z Usługami dostępne są w Biurze Obsługi Klienta, w eBOK a także na stronie internetowej www.sztos.com.pl
- Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej. Operator zapewnia Abonentowi dostęp do Sieci w okresie Ważności Karty SIM.
- Po zakończeniu okresu Ważności Karty SIM lub po rozwiązaniu Umowy w wyniku przeniesienia numeru do innego dostawcy usług środki znajdujące się na Koncie Abonenta podlegają zwrotowi Abonentowi na zasadach określonych poniżej.
- Zwrot dokonywany jest pod warunkiem:
 - złożenia przez Abonenta wniosku o jego dokonanie w terminie 30 dni od daty zakończenia okresu Ważności Karty SIM lub daty przeniesienia numeru do innego dostawcy usług,
 - korzystania z Usług przez okres co najmniej 6 miesięcy.
- Z tytułu dokonania zwrotu Operator pobiera opłatę w wysokości 20 zł, która jest potrącana ze środków znajdujących się na Koncie Abonenta. W sytuacji, w której środki na Koncie Abonenta nie przekraczają kwoty 20 zł zwrot nie przysługuje.
- Zwrot dokonywany jest w formie przelewu na wskazany przez Abonenta numer rachunku bankowego lub na wskazane konto abonenckie innego dostawcy usług o ile jest to technicznie możliwe. Zwrot zostanie dokonany w terminie 30 dni od daty złożenia wniosku przez Abonenta.
- Zawarcie Umowy oznacza akceptację przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu i zobowiązanie Abonenta do ich przestrzegania przy korzystaniu z Usług Operatora. W przypadku, w którym Operator umożliwi zawarcie umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie oraz wypowiedzenie może nastąpić w formie dokumentowej drogą elektroniczną poprzez złożenie oświadczenia woli na adres poczty elektronicznej lub w innej formie udostępnionej przez Operatora. Operator zawiadomi Abonenta w terminie 1 dnia roboczego o przyjęciu oświadczenia Abonenta za pomocą wiadomości sms lub wykonując połączenie telefonicznie a następnie w terminie 14 dni potwierdzi Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia wraz z informacją o nazwie usługi, datę otrzymania wypowiedzenia oraz datę rozwiązania umowy
- Stosownie do art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej: Ustawa) Abonent będący konsumentem, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem poniesionych przez Operatora dodatkowych kosztów w związku z wyborem przez Abonenta innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia rzeczy, bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy oraz zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Termin 14 dni liczony jest od daty zawarcia Umowy, z wyłączeniem sprzedaży urządzeń, gdzie termin ten liczony jest od daty objęcia urządzenia w posiadanie przez Abonenta będącego konsumentem lub przez osobę przez niego wskazaną, inną niż przewoźnik.
- Abonent może odstąpić od umowy, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie może zostać złożone według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Ustawy lub przez inne jednoznaczne oświadczenie. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy dostępny jest na stronie internetowej Operatora: www.sztos.com.pl.

S4 ŚWIADCZENIE USŁUG

- Operator świadczy Usługi w zakresie:
 - przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej,
 - dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej,
 - wykonywania i odbierania połączeń głosowych,
 - przesyłania wiadomości tekstowych SMS,
 - przesyłania wiadomości multimedialnych MMS,
 - transmisji danych,

- roamingu,
 - inne/dodatkowe usługi wynikające z Doładowania, co do których szczegółowe informacje zostały określone w Regulaminie Oferty Promocyjnej, Cenniku i Regulaminie eBOK i kanałów doładowań TeleGO.
- Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute). Minimalne oferowane poziomy jakości usług dotyczą czasu usunięcia Awarii oraz terminu dostępności Usługi. Informacje o poziomie jakości świadczonych Usług dostępne są na stronie internetowej www.sztos.com.pl
 - Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
 - Usługi telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik, Regulamin Oferty Promocyjnej oraz Regulamin eBOK i kanałów doładowań TeleGO.
 - Operator może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w następujących przypadkach:
 - stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć, zagrożenia płatności ze strony Abonenta lub naruszania zobowiązań wskazanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
 - Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług;
 - Kierowania ruchu telekomunikacyjnego z sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych;
 - Abonent korzysta z urządzeń końcowych niespełniających zasadniczych wymagań lub powodujących zakłócenia w sieci MNO i niezaprzestanie korzystania z takiego urządzenia w terminie 3 dni od wezwania go do zaprzestania korzystania z takiego urządzenia.
 - Operator zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Abonentów lub Operatora.
 - Operator świadczy usługi roamingu:
 - połączenia głosowe w roamingu,
 - SMS w roamingu,
 - MMS w roamingu,
 - transmisja danych w roamingu,poprzez wykorzystanie sieci niektórych operatorów zagranicznych, w ramach Stanu Wirtualnego Portfela wynikającego z Doładowania. W uzasadnionych przypadkach możliwość korzystania z usług roamingu może być ograniczona, w szczególności z uwagi na kwestie techniczne lub inne powody, niezależne od Operatora. Zasady naliczania opłat z tytułu korzystania z usług roamingu określone są w Cenniku.
 - Jakość świadczonych usług, w tym w szczególności zasięg w Sieci lub parametry dotyczące transmisji danych zależą również od uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych lub technicznych.
 - Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci oraz sieci innych podmiotów w przypadku istnienia w tym zakresie stosownych porozumień.
 - W przypadku korzystania z usług transmisji danych Operator informuje Abonenta o wyczerpaniu pakietu danych poprzez wysłanie SMS na Numer telefonu.
 - Operator zapewnia Abonentowi możliwość monitorowania sposobu wykorzystania usług mobilnych, które rozliczane są w oparciu o czas, ilość danych lub jednostek taryfikacyjnych oraz powiadamia Abonenta o przekroczeniu limitu danych przewidzianych w pakietach taryfowych, ofertach, w tym ofertach promocyjnych za pośrednictwem SMS-a, na numer MSISDN przypisany do karty SIM lub za pośrednictwem poczty elektronicznej
 - 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 upłyną od terminu wskazanego do dnia aktywowania usługi.
 - W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych;
 - W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych płatnych u Operatora;
 - Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminie Promocji lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych Usług bądź aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.

S5 STAN WIRTUALNEGO PORTFELA, DOŁADOWANIE WIRTUALNEGO PORTFELA, OPŁATY

- Prawidłowo przeprowadzona Aktywacja umożliwi Abonentowi dostęp do serwisu samoobsługowego eBOK, w sposób i na zasadach określonych przez Operatora w Regulaminie eBok i kanałów doładowań TeleGo.
- Za pośrednictwem eBOK Abonent może w szczególności sprawdzić Stan Wirtualnego Portfela, aktywować promocje, aktywować Pakiet, doładować środki na Wirtualnym Portfelu, przypisać środki z Wirtualnego portfela do danej karty SIM, zakupić i monitorować wykorzystanie Usługi, sprawdzić wykaz połączeń, składać reklamacje i mieć dostęp do dokumentów związanych z Usługami.
- Abonent uiszcza opłaty za Usługi Telekomunikacyjne przez gromadzenie środków przypisanych do Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego, a później poprzez Doładowanie Wirtualnego Portfela lub aktywację pakietów. Zasady aktywacji pakietów określa szczegółowo regulamin danej promocji a Doładowania Regulamin eBok i kanałów doładowań TeleGo. Sposoby pobierania opłat w przypadku promocji może określać Regulamin Oferty Promocyjnej.



- Abonent ma możliwość bezgotówkowego Doładowania Wirtualnego Portfela poprzez wykonanie czynności podanych na stronie internetowej Operatora www.sztos.com.pl, w szczególności za pośrednictwem eBOK.
- Nieprzestrzeganie przez Abonenta zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować zawieszenie Karty SIM/USIM, a ponowne jej uaktywnienie może być związane z wniesieniem przez Abonenta opłaty na zasadach i w kwocie określonej przez Operatora.
- Operator pobiera opłaty w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku lub regulaminie promocji, obowiązującym w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.

§6 OBOWIĄZKI ABONENTA

- Abonent zobowiązuje się do:
 - niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej MNO oraz sieci Internet,
 - niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej MNO oraz sieci Internet,
 - korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem,
 - nieużywania karty SIM w wykorzystaniu telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzieżnego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
 - nieużywania adapterów (urządzeń telekomunikacyjnych umożliwiających podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych) bez zgody Operatora,
 - niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci MNO) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora,
 - niewykorzystywania telefonu i karty SIM lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z Umową lub w celu realizacji działań na szkodę Operatora, MNO lub innych osób trzecich,
 - niedostępniania innym podmiotom usługi bez zgody Operatora w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,
 - niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych,
 - niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych grup Abonentów, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji,
 - współdziałania na wezwanie Operatora przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej,
 - chronienia karty SIM przed jej zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. Każdorazowo o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży karty SIM Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora. W przypadku zgłoszenia ustnego Abonent zobowiązuje się do pisemnego potwierdzenia zgłoszenia w terminie 2 dni od daty zgłoszenia ustnego,
 - wystąpienia z wnioskiem o wydanie nowej karty SIM najpóźniej w terminie pisemnego zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 lit. l) powyżej. Wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że uszkodzenie lub utrata karty SIM spowodowane jest okolicznościami nieleżącymi po stronie Abonenta,
 - ochrony oraz niedostępiania swojego hasła lub PIN osobom trzecim,
 - niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
 - przestrzegania zasad postępowania zawartych w niniejszym Regulaminie.
- W przypadku zgubienia lub kradzieży karty SIM i jej używania przez osoby trzecie do czasu powiadomienia, o którym mowa w ust. 1 lit. l) powyżej, za skutki powstałe na skutek takiego używania odpowiedzialność ponosi Abonent. W przypadku utraty karty SIM z przyczyn niezależnych od Abonenta Operator udzieli Abonentowi bonifikaty w zakresie Doładowania za czas od daty zgłoszenia utraty karty SIM do daty wydania nowej karty SIM pod warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wydanie nowej karty SIM zgodnie z ust. 1 lit. m) powyżej, w wysokości 1/30 wysokości ostatniego Doładowania, a w przypadku, gdyby Doładowanie jeszcze nie nastąpiło – w wysokości 1/30 środków znajdujących się na Koncie Abonenta przypisanym do Karty SIM/USIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego, za każdy dzień.

§7 OBOWIĄZKI OPERATORA

- Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta usług na warunkach określonych w Regulaminie.
- Karta SIM/USIM wydana Abonentowi stanowi własność Operatora. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Karty SIM/USIM.
- Operator zobowiązuje się do przyjmowania Danych Abonentów oraz Potwierdzania Danych Abonentów na warunkach określonych w Regulaminie.
- Operator zobowiązuje się do udzielania bezpłatnej informacji Abonentowi na temat obowiązujących Usług, a także informacji w zakresie uprawnień Abonenta do ograniczenia możliwości inicjowania połączeń: wychodzących krajowych z numerami rozpoczynającymi się od 70, 80, 300 i 400, inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych krajów oraz połączeń na niektóre numery międzynarodowe.
- Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w Regulaminie.

§8 WYKAZ USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

- Na żądanie Abonenta, który udostępnił Operatorowi Dane Abonenta oraz udostępnił adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych. Wykaz obejmuje wyłącznie usługi wykonane po złożeniu żądania przez tego Abonenta. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10. dnia miesiąca kalendarzowego. Za dostarczenie wykazu może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

- Na żądanie Abonenta, który udostępnił Operatorowi Dane Abonenta oraz udostępnił adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
- Szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych powinien zawierać informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
- Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Pierwszy wykaz jest dostarczany abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10. dnia miesiąca kalendarzowego.
- Na żądanie abonenta, który udostępnił Operatorowi Dane Abonenta oraz udostępnił adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych obejmujący Usługi Telekomunikacyjne wykonane w miesiącach poprzedzających miesiąc, w którym Abonent zgłosił żądanie, jednak za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających dzień złożenia przez Abonenta żądania. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Za wykaz może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
- Wykazy Usług Telekomunikacyjnych Operator wysyła na adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej lub dostarcza w inny sposób wskazany przez Operatora i zaakceptowany przez Abonenta.

§9 POSTANOWIENIA ODNOŚĄCE SIĘ DO FUNKcjONALNOŚCI USŁUG I PROCEDURY W ZAKRESIE POMIARU I ORGANIZACJI RUCHU W SIECI

- Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi, których szczegółowy wykaz określony jest na stronie internetowej www.sztos.com.pl. Ewentualne ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych mogą wystąpić w przypadku zawieszenia Karty SIM/USIM, nieprawidłowego działania urządzenia końcowego Abonenta, umieszczenia karty SIM w urządzeniu, które nie umożliwia wykonywania połączeń głosowych lub braku dostępu do Sieci z uwagi na uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne lub techniczne.
- MNO gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie przewidzianym w Prawie Telekomunikacyjnym.
- Operator zastrzega możliwość wystąpienia ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą powstać na skutek:
 - braku środków na koncie Abonenta,
 - zawieszenia Karty SIM/USIM,
 - nieprawidłowego działania urządzenia końcowego Abonenta,
 - wprowadzenia na żądanie Abonenta blokad połączeń na określone numery, w tym na numery o podwyższonej opłacie,
 - uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych lub technicznych.
- Operator w zakresie świadczonych Usług korzysta wyłącznie z sieci telekomunikacyjnej MNO. Procedury pomiaru i organizacji ruchu w sieci na tej infrastrukturze są stosowane przez dostawcę Sieci Telekomunikacyjnej i są właściwe dla MNO.
- W przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Operator uprawniony jest do podejmowania działań przewidzianych w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego, polegających w szczególności na podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, poinformowaniu 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. W przypadku wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa świadczonych Usług, Operator informuje o tym, że stosowane przez niego środki techniczne nie gwarantują bezpieczeństwa przekazu komunikatów, a także o istniejących możliwościach zapewnienia takiego bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Operator jest obowiązany do eliminacji przekazu komunikatu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci i Usług. Operator uprawniony jest do informowania innych przedsiębiorców o zagrożeniach dotyczących bezpieczeństwa sieci i Usług.

§10 ZASADY ZAMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW, ZAGROŻENIA ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ

- Dane Abonenta, 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.
- Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej www.sztos.com.pl.

§11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

- Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, Prawa Telekomunikacyjnego i Kodeksu Cywilnego,



- za szkodę poniesioną przez Abonenta. W przypadku Abonentów niebędących Konsumentami wyłącza się możliwość dochodzenia naprawienia szkody z tytułu utraconych korzyści.
- Z tytułu niewykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych lub w przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonych Usług, za którą Operator ponosi odpowiedzialność, Abonentowi przysługuje odszkodowanie. Wysokość tego odszkodowania za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług wynosi 1/15 średniej miesięcznej kwoty Doładowania Wirtualnego Portfela z ostatnich trzech miesięcy, licząc od dnia złożenia reklamacji, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Jeżeli pomiędzy dniem zawarcia Umowy a dniem złożenia reklamacji upłynął okres dłuższy niż dwa miesiące, ale krótszy niż trzy miesiące, to wskazaną średnią miesięczną kwotę Doładowania oblicza się z pierwszych dwóch miesięcy obowiązywania Umowy. Jeżeli do dnia złożenia reklamacji Umowa obowiązywała krócej niż dwa miesiące, to za średnią miesięczną kwotę Doładowania Wirtualnego Portfela przyjmuje się kwotę środków stanowiących wartość początkową Wirtualnego Portfela w ramach Zestawu Startowego, a w przypadku braku takiej wartości początkowej – minimalną kwotę doładowania przedłużającego Ważność Karty SIM. Przy obliczaniu średniej miesięcznej kwoty Doładowania nie uwzględnia się przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych lub bonifikat, przy czym nie odnosi się to do początkowego Stanu Wirtualnego Portfela w sytuacji wskazanej w zdaniu poprzednim.
 - W przypadku Abonentów niebędących Konsumentami Odszkodowanie wskazane w ust. 2 powyżej nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.
 - Wypłata odszkodowania następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do jego wniosku – poprzez zwiększenie Stanu Wirtualnego Portfela, wpłatę na rachunek bankowy bądź przekaz pocztowy, najpóźniej do 30 dni licząc od daty uwzględnienia reklamacji Abonenta.
 - Za początek przerwy w świadczeniu Usługi przyjmuje się moment zarejestrowania zgłoszenia przerwy przez Abonenta do Operatora. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania usługi zarejestrowanej przez Operatora.
 - Odszkodowanie, o którym mowa wyżej, przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy Operatora, a Abonent dokonał zgłoszenia przerwy w świadczeniu Usług do Operatora, a następnie, po potwierdzeniu istnienia faktu przerwy w świadczeniu Usług przez odpowiednie służby Operatora, zgłosił do Operatora wniosek o zapłatę odszkodowania.
 - Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
 - Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności w przypadku:
 - nieprawidłowego działania telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta, w szczególności z powodu:
 - niespełniania przez to urządzenie parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganych do skorzystania z tych usług,
 - nieposiadania przez to urządzenie wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami,
 - skutkujące niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług świadczonych przez Operatora,
 - zakłóceń w świadczeniu Usług wynikających z działania lub zaniechania Abonenta,
 - zaistnienia siły wyższej.
 - Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci ruchomej operatora na terenie całego kraju. W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu przeniesienia numeru telefonu do sieci innego dostawcy usług, Abonentowi może przysługiwać od Operatora jednorazowe odszkodowanie. Przesłanki odszkodowania oraz sposób wyliczenia kwoty odszkodowania i termin jego zapłaty wskazane są w Regulaminie przenoszenia przydzielonego numeru.
 - Abonent, o ile nie zrzeknie się tego uprawnienia, zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy.

§12 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych.
- Abonent może złożyć reklamację:
 - ustnie – osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Klienta albo telefonicznie pod numerem telefonu: 801-048-048 lub (29) 765-06-50,
 - w formie pisemnej – osobiście w Biurze Obsługi Klienta albo przesyłką pocztową na adres Telego Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń,
 - w formie elektronicznej – pocztą elektroniczną na adres: bok@telego.pl, w eBOK lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Operatora: www.telego.pl.
- Przedstawiciel Operatora potwierdza niezwłocznie przyjęcie reklamacji złożonej przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście w Biurze Obsługi Klienta. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie, chyba że odpowiedź na reklamację została udzielona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa Telekomunikacyjna została nienależyście wykonana lub miała być wykonana.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,

- okoliczności uzasadniające reklamację,
 - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie kwoty odszkodowania na poczet Doładowania
 - podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia warunków określonych w ust. 6, przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację, jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 - W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 7 nie spełnia warunków określonych w ust. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu nieuzupełnione reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
 - Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Za zgodą reklamującego Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej, z zastrzeżeniem, że zastosowanie tego innego środka komunikacji elektronicznej gwarantuje Abonentowi możliwość zapisania, przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności odpowiedź na reklamację.
 - Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
 - Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego reklamujący może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, może dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonym przez Prezesa UKE o którym mowa w art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego (adres strony internetowej www.uke.gov.pl). Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje reklamującemu na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
 - zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu przekazując jednocześnie informację o podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy albo,
 - odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli Operator nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraził zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi - na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta - Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

§13 OBSŁUGA SERWISOWA

- Podmiotem świadczącym usługi serwisowe jest Operator.
- Abonent może zgłaszać problemy związane z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii ogólnej Operatora pod nr: 801-048-048, infolinii dla abonentów telefonów komórkowych: (29) 765-06-50, osobiście w BOK, za pośrednictwem eBOK, poczty elektronicznej na adres: bok@telego.pl lub formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Operatora: www.telego.pl.
- Autoryzacja Abonenta dokonywana jest za pośrednictwem Kodu PUK lub na podstawie Danych Abonenta podanych Operatorowi po potwierdzeniu zgodności Danych Abonenta przez Operatora.
- Operator zastrzega sobie możliwość żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwość.
- W ramach obsługi serwisowej, Operator w szczególności udziela informacji dotyczących świadczonych usług, przyjmuje reklamacje, realizuje zlecenia, udziela informacji odnośnie obsługi udostępnianych lub sprzedawanych przez Operatora urządzeń końcowych oraz dokonuje konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach abonenckich będących własnością Operatora. Awarie usuwane są w terminie 72 h od daty zgłoszenia.
- Kwestie związane z uszkodzeniem lub utratą karty SIM reguluje § 6 ust. 1 lit. l) i m) oraz § 6 ust. 2 Regulaminu.

§14 ZMIANA REGULAMINU

- Operator jest uprawniony do jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku w przypadku istotnych zmian warunków rynkowych, technologicznych, konku-



- rencyjnych, organizacyjnych, kosztów utrzymania albo kosztów świadczenia Usług, z zastrzeżeniem ust. 2-6 poniżej. O powodzie wprowadzenia zmian Operator każdorazowo poinformuje Abonenta.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3 poniżej Operator doręcza Abonentowi na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
 - W celu otrzymania, w określonych w Prawie telekomunikacyjnym przypadkach, informacji i zawiadomień Abonent może udostępnić adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość.
 - Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o których mowa w ust. 3 powyżej, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie na adres wskazany przez Abonenta.
 - Treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie Operator dodatkowo podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej: www.sztos.com.pl - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 - Wraz z dostarczeniem Abonentowi treści proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie Operator informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
 - W przypadku gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na stronie internetowej www.telego.pl treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

§15 WYGAŚNIĘCIE UMOWY I ROZWIĄZANIE UMOWY

- Umowa wygasa wskutek:
 - utrąty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - śmierci Abonenta,
 - utrąty bytu prawnego przez Abonenta niebędącego osobą fizyczną,
 - Przeniesienia numeru telefonu w przypadku zmiany dostawcy Usług,
 - dezaktywacji Karty SIM/USIM.
 - utrąty ważności Karty SIM.
- Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku:
 - rażącego naruszenia przez Abonenta przepisów prawa lub postanowienia Regulaminu,
 - wykorzystania przez Abonenta Usługi Telekomunikacyjnej świadczonej przez Operatora niezgodnie z prawem, z celem zawartej Umowy lub w celu realizacji działań na szkodę Operatora lub osób trzecich,
 - używania przez Abonenta kradzionej Karty SIM, nieprzynależnego mu numeru telefonu lub korzystania z kradzonego, niehomologowanego lub nieposiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego,
 - używania przez Abonenta telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, które wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne,
 - podejmowania przez Abonenta działań powodującego lub mogącego spowodować zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet,
 - gdy wobec Abonenta wszczęto postępowanie likwidacyjne,
 - zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych,
 - przeniesienia przez Abonenta praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy bez zgody Operatora lub bez dopełnienia odpowiednich warunków, jeśli są wymagane,
 - podania przez Abonenta nieprawdziwych Danych Abonenta lub posługiwania się przez niego podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy,
 - kierowania przez Abonenta do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta, ruch pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora,
 - udostępniania przez Abonenta usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora,
 - w innych przypadkach przewidzianych w Regulaminie.
- Rozwiązując Umowę lub zawieszając świadczenie Usług Telekomunikacyjnych określonych w ust. 2, Operator zawiadamia o tym Abonenta pisemnie w formie wiadomości SMS, a w przypadku abonentów, którzy udostępnili adres korespondencyjny w postaci adresu poczty elektronicznej (adres e-mail) dodatkowo w formie wiadomości elektronicznej, wysłanej na adres e-mail podany przez Abonenta.
- W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM/USIM Abonenta oraz usuwa Kartę SIM na eBOK.

§16 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

- Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych.
- Operator samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta, związane ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi.
- Dane osobowe Abonenta przetwarzane są w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, w celu zawarcia Umowy, w celach związanych dokonywaniem rozliczeń z tytułu świadczonych Usług, z windykacją należności, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług.
- W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom.
- Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z obowiązujących przepisów prawa dotyczących danych osobowych, w szczególności umożliwia Abonentom dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania lub usunięcia, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych lub do tego, by nie podlegała decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
- Podanie Danych Abonenta jest niezbędne do prawidłowego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, a obowiązek ich podania wynika z art. 60b ust. 1 Prawa Telekomunikacyjnego.
- Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: TeleGO Sp. z o.o., ul. Tadeusza Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa, z dopiskiem: „Dane osobowe”
- Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
- Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa w celach związanych z świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.
- W celu naliczania opłat należnych Abonentowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Abonentowi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzrostać.
- Dane identyfikujące Abonenta mogą być zamieszczone za zgodą Abonenta w spisie danych Abonentów, który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej. W przypadku spisu abonentów w formie elektronicznej, możliwe jest korzystanie przez jego użytkowników z wyszukiwarek, które do tego spisu zostały dołączone.
- Podczas korzystania z Usług Telekomunikacyjnych w sieciach operatorów zagranicznych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej.
- Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

§ 17 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020r.
- Aktualne teksty Regulaminów i Cenników oraz informacje o usługach Operatora dostępne są na stronie internetowej www.sztos.com.pl
- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Regulaminu Oferty Promocyjnej, Cennika, Regulaminu eBOK i kanałów doładowań TeleGO, Regulaminu przeniesienia numeru do TeleGO, a także przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa
- Sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora, z wyłączeniem sporów, których stroną jest Konsument.