

Regulamin świadczenia Usług TeleGO Telefon oraz TeleGo Hendi

§1 Postanowienia Ogólne

Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dalej „Usługa” lub „Usługi”) ofertowanych przez Telego Sp. z o.o. zwaną dalej Operatorem, z siedzibą w Warszawie przy ul. Tadeusza Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000706498, NIP 5213804216, wykonująca działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 9324, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: „Prezes UKE”).

§2 Umowa

1. Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta a także, w uzasadnionych przypadkach, od złożenia kaucji.
2. W przypadku wpłacenia kaucji Operator jest uprawniony do zaspokojenia z kwoty kaucji wymagalnych należności w stosunku do Abonenta.
3. Operator zobowiązany jest do zwrotu kaucji w terminie 7 dni od daty rozwiązania Umowy z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej.
4. Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku, korespondencja skierowana na dotychczasowy adres Abonenta niebędącego Konsumentem będzie uznana za skutecznie doręczoną.
5. W przypadku, w którym Operator umożliwia 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.

§3 Świadczenie usług

1. Operator świadczy Usługi w zakresie:
 - a) Przyłączenia do sieci Polkomtel Sp. z o.o. lub sieci innego operatora (dalej „MNO”), który świadczy na rzecz Operatora usługi dostępne (dalej „Sieć”);
 - b) Dostępu do Sieci;
 - c) Wykonywania i odbierania połączeń głosowych;
 - d) Przesyłania wiadomości tekstowych (dotyczy usługi TeleGO Hendi i TeleGo Telefon);
 - e) Przesyłania wiadomości multimedialnych (MMS) (dotyczy usługi TeleGO Hendi i TeleGo Telefon);
 - f) innych usług transmisji danych na zasadach określonych w § 4 (dotyczy usługi TeleGO Hendi i TeleGo Telefon);
 - g) Roamingu (dotyczy usługi TeleGO Hendi w wybranych opcjach taryfowych);
 - h) Innych usług, których szczegółowa lista oraz data ich dostępności dla Abonenta określona jest w Cenniku Usług TeleGO;
2. 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.telego.pl.
3. Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Usługi telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik. Aktualny tekst Cennika jest dostępny na stronie internetowej www.telego.pl.
5. Operator może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w następujących przypadkach:
 - a) Abonent zalega za płatnościami przez okres dłuższy niż 30 dni po wezwaniu do zapłaty;
 - b) Abonent nie zastosuje się w terminie 3 dni do wezwania, o którym mowa w § 7 ust. 5;
 - c) stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć, zagrożenia płatności ze strony Abonenta lub naruszania zobowiązań wskazanych w § 5 ust. 1 Regulaminu;
 - d) Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług;
 - e) kierowania ruchu telekomunikacyjnego z sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych;
 - f) w przypadkach wskazanych w § 10 ust. 5 litery b) - e);
 - g) Abonent korzysta z urządzeń końcowych niespełniających zasadniczych wymagań lub powodujących zakłócenia w sieci MNO i nie zaprzestanie korzystania z takiego urządzenia w terminie 3 dni od wezwania go do zaprzestania korzystania z takiego urządzenia.

6. Operator zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Abonentów lub Operatora.
7. W przypadku usługi TeleGO Hendi w wybranych opcjach taryfowych Operator umożliwia wykorzystanie sieci niektórych operatorów zagranicznych (usługa roamingu). 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 Usług TeleGO Hendi.
8. Jakość świadczonych usług, w tym w szczególności zasięg w Sieci lub parametry dotyczące transmisji danych zależą również od uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych lub technicznych.
9. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci oraz sieci innych podmiotów w przypadku istnienia w tym zakresie stosownych porozumień.
10. W przypadku korzystania z usług transmisji danych (dostępnej w ramach usługi TeleGO Hendi) Operator informuje Abonenta o wyczerpaniu pakietu danych poprzez wysłanie SMS na numer Abonenta.
11. 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
12. 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.
13. 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 abonamentowych za wszystkie usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych;
14. 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 abonamentowych za wszystkie usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych płaconych u Operatora.

§4 Transmisja danych

1. Usługa transmisji danych (dostępnej w ramach usługi TeleGO Hendi) świadczona jest z wykorzystaniem tej samej karty SIM, co usługi głosowe i do korzystania z niej niezbędne jest urządzenie końcowe zapewniające możliwość transmisji danych (odpowiedni telefon, modem, etc).
2. W ramach usługi transmisji danych Abonent otrzymuje do wykorzystania pakiet danych odpowiedni dla wybranego planu taryfowego. Operator umożliwia również korzystanie z usługi transmisji danych rozliczanej za wykorzystany transfer, na zasadach określonych w Cenniku Usług TeleGO Hendi.
3. Usługa transmisji danych świadczona jest w technologii pakietowej transmisji danych, w zależności od warunków i możliwości technicznych sieci w miejscu świadczenia usługi oraz w zależności od możliwości wykorzystywanego urządzenia końcowego.
4. W przypadku korzystania z usług transmisji danych Operator informuje Abonenta o wyczerpaniu pakietu danych poprzez wysłanie SMS na numer Abonenta. Po wyczerpaniu pakietu danych Abonent w dalszym ciągu może korzystać z usługi a rozliczenie korzystania następuje według stawek określonych w Cenniku Usług TeleGO Hendi.
5. Korzystanie z usługi transmisji danych jest możliwe na terenie całego kraju, z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treści przekazywane podczas korzystania z usługi,
 - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - c) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z usługi.
7. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia przepływności transmisji danych w sytuacji korzystania przez Abonenta z usługi z naruszeniem zasad zawartych w Umowie lub Regulaminie.

§5 Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej MNO oraz sieci Internet,
 - b) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej MNO oraz sieci Internet,

- c) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem,
 - d) nieużywania karty SIM z wykorzystaniem telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
 - e) 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,
 - f) niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci MNO) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora,
 - g) niewykorzystywania telefonu i karty SIM lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę Operatora, MNO lub innych osób trzecich,
 - h) nieudostępniania innym podmiotom usługi bez zgody Operatora w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej,
 - i) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych,
 - j) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych grup Abonentów, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodjęcia czynów nieuczciwej konkurencji,
 - k) współdziałania na wezwanie Operatora przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej,
 - l) 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,
 - m) 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 nieależącymi po stronie Abonenta,
 - n) ochrony oraz nieudostępniania swojego hasła lub PIN osobom trzecim;
 - o) niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody.
 - p) negenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci, to jest ruchu polegającego na wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe.
2. 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 powstała na skutek takiego używania odpowiedzialność ponosi Abonent. W przypadku utraty karty SIM niezależnych od Abonenta Telego udzieli Abonentowi bonifikaty w zakresie opłaty abonamentowej 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 opłaty abonamentowej za każdy dzień.

§ 6 Obsługa serwisowa

1. Abonent może zgłaszać problemy związane z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Operatora pod nr +48 29 692 11 00 oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta (BOK). Podmiotem świadczącym usługi serwisowe jest Operator.
2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie www.telego.pl
3. Autoryzacja Abonenta dokonywana jest przy pomocy danych osobowych Abonenta lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości.
4. Operator zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwość.
5. W ramach obsługi serwisowej, Operator 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 § 5 ust. 1 lit. l i m oraz § 5 ust. 2 powyżej.

§7 Należności z tytułu świadczenia usług

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania należności za Usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie płatności, wskazywanym na doręczanych mu rachunkach lub fakturach - bez względu na okoliczność, kto z tych Usług bezpośrednio skorzystał. W przypadku nieotrzymania rachunku lub faktury za Okres Rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi. Płatności będą realizowane w formie bezgotówkowej na konto wskazane na doręczanych rachunkach lub fakturach.

2. Należności wobec Operatora z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w Cenniku odpowiednich dla wybranej Taryfy i okresu, na jaki została zawarta Umowa, obowiązującym w chwili wykonania Usługi lub Warunków Promocji, jeśli dotyczą one modyfikacji stawek opłat za świadczone Usługi. Opłata aktywacyjna, abonamentowa i opłata za usługę zawieszenia świadczenia Usług płatne są z góry. Opłaty za pozostałe usługi płatne są z dołu, z tym że płatność za Usługi Dodatkowe ujmowana jest na rachunku lub fakturze za kolejny Okres Rozliczeniowy.
3. Operator zastrzega sobie również możliwość obciążenia Abonenta opłatą za zamówione przez Abonenta oraz wykonane na jego rzecz Usługi, które nie zostały uwzględnione w rachunkach lub fakturach wystawionych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe, w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Operatora.
4. W przypadku świadczenia Usługi podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa ta była świadczona.
5. Operator może wezwać Abonenta do zabezpieczenia płatności lub wpłaty zaliczki w toku Okresu Rozliczeniowego, o ile ilość wykonywanych połączeń uzasadniać będzie obawę zagrożenia płatności ze strony Abonenta.
6. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego wskazanego na rachunku lub fakturze przez Operatora. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Operator uprawniony będzie - na co Abonent wyraża zgodę, do naliczenia odsetek ustawowych.

§8 Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie, nienależyte wykonanie Usług telekomunikacyjnych, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem Telekomunikacyjnym oraz Kodeksem Cywilnym.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług lub w przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonych Usług, za którą Operator ponosi odpowiedzialność, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Abonentowi niebędącemu Konsumentem wskazane odszkodowanie przysługuje w przypadku, gdy łączny czas przerw w Okresie Rozliczeniowym wyniósł przynajmniej 36 godzin.
3. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dodatkowych nie objętych opłatą stałą, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za daną usługę dodatkową. Średnia opłata miesięczna za daną usługę dodatkową liczona jest według trzech ostatnich rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy rachunki telefoniczne - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków.
5. Wypłata odszkodowania następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do jego wniosku - poprzez zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych należności, wpłatę na rachunek bankowy bądź przekaz pocztowy, najpóźniej w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło wniesienie przez Abonenta reklamacji. W pozostałym zakresie, Operator ponosi wobec Konsumentów odpowiedzialność na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie Cywilnym.
6. 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.
7. 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.
8. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
9. Wobec Abonentów niebędących Konsumentami, Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich ani za utracone korzyści.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń końcowych Abonenta skutkujących niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług świadczonych przez Operatora oraz inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
11. Abonent korzystający z usługi TeleGO Hendi może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci ruchomej operatora na terenie całego kraju. Abonent korzystający z usługi i TeleGO Telefon może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na terenie całego kraju. Prawo do żądania przeniesienia numeru nie uchybia roszczeniom Operatora, o których mowa w § 10 ust. 2 Regulaminu. Abonent, o ile nie zrzeknie się tego upraw-

nienia, zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy.

12. W przypadku niedotrzymania terminu na przeniesienie numeru, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Prawa Telekomunikacyjnego.
13. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 12, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru.

§9 Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent może złożyć reklamację:
 - a) ustnie – osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Przemysłowej 1, 07-411 Rzekuń albo telefonicznie pod numerem telefonu 0 801 048 048,
 - b) w formie pisemnej – osobiście w Biurze Obsługi Klienta albo przesyłką pocztową na adres Telego Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń,
2. 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 albo telefonicznie Operator potwierdza przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, 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.
4. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenciej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenciej lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności,
 - h) podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia warunków określonych w ust. 5 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.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 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.
8. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
9. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego reklamujący może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, 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 dochodzącej 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:

- a) 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
 - b) 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 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).
11. Szczegółowe warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja oraz tryb postępowania reklamacyjnego określa rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284).

§10 Czas obowiązywania umowy

1. Umowa zawierana jest standardowo na czas nieoznaczony, chyba że Umowa stanowi inaczej. Każda ze stron może rozwiązać taką Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Operatora. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas oznaczony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Operatorowi przysługuje uprawnienie do naliczenia Opłaty Wyrównawczej, nie przekraczającej wysokości ulg przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem (aktywacją) Umowy, świadczeniem Usługi lub zakupem telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres odpowiednio od dnia zawarcia (aktywacji) Umowy, rozpoczęcia świadczenia Usługi lub zakupu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do dnia jej rozwiązania. Ulga związana z zawarciem (aktywacją) Umowy przyznana jest w dniu zawarcia Umowy. Ulga związana z świadczeniem Usługi przyznana jest w dniu aktywacji Usługi. W przypadku ulgi przyznanej w związku z zawarciem (aktywacją) Umowy, przyznana ulga to różnica między opłatą aktywacyjną przewidzianą w Cenniku dla umowy zawartej na czas nieoznaczony a opłatą aktywacyjną przewidzianą w Cenniku dla umowy zawartej na czas oznaczony dla wybranej taryfy i rodzaju dostępu. W przypadku ulgi przyznanej w związku z świadczeniem Usługi TeleGO HENDI, przyznana ulga to różnica w wysokości opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku dla umowy zawartej na czas nieoznaczony, a wysokością opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku dla umowy zawartej na czas oznaczony dla wybranej taryfy i rodzaju dostępu. W przypadku ulgi przyznanej w związku z zakupem urządzenia końcowego, przyznana ulga to różnica w wysokości ceny takiego urządzenia przewidzianej dla umowy zawartej na czas nieoznaczony, a wysokością ceny takiego urządzenia dla umowy zawartej na czas oznaczony dla wybranej taryfy i rodzaju dostępu). Opłata Wyrównawcza (kara umowna) nie przysługuje Operatorowi w przypadku rozwiązania przez Abonenta, będącego Konsumentem umowy przed rozpoczęciem świadczenia usługi, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
3. Po upływie okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa przekształca się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony, chyba że najpóźniej 30 dni przed upływem okresu jej obowiązywania do Operatora wpłynie pisemne oświadczenie Abonenta o rezygnacji z przedłużenia Umowy. Operator na co najmniej 30 dni przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa informuje Abonenta na trwałym nośniku o:
 - a) zasadach automatycznego przedłużenia umowy
 - b) sposobach rozwiązania Umowy
 - c) najkorzystniejszych ofertach.W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Stosownie do art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), zwanej dalej „Ustawą”, Abonent będący konsumentem, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 (czternastu) 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 (czternastu) 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.

5. Abonent może odstąpić od umowy, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie może zostać złożone według wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do Umowy, według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Ustawy lub przez inne jednoznaczne oświadczenie. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
6. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
 - a) Abonent, pomimo zawieszenia świadczenia Usług, w wyznaczonym przez Operatora dodatkowym terminie nie ureguluje zaległych płatności;
 - b) Abonent korzysta z Usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim;
 - c) Abonent kieruje ruch w sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych;
 - d) dane podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
 - e) z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości;
 - f) w przypadku śmierci Abonenta albo wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.
7. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną oraz dane Abonentów przetwarzane będą wyłącznie w celu dokonywania rozliczeń między operatorskich, wykonywania niniejszej Umowy, oraz wykonywania innych zadań określonych w Prawie Telekomunikacyjnym.

§11 Zasady zamieszczania danych Abonenta w spisie abonentów, zagrożenia związane ze świadczoną usługą

1. 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.
2. 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.telego.pl.
3. W przypadku udostępnienia przez Operatora urządzenia końcowego, Abonent na własny koszt zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego urządzenia końcowego w stanie nieporozumienia lub rozwiązania Umowy na adres: Telego Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń. Abonent ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych w przypadku niezwrócenia udostępnionego mu przez Operatora urządzenia końcowego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji.

§12 Zmiana regulaminu, cennika

1. Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie w jakiej zawarta została Umowa oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje roszczenie (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, 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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
3. Operator doręcza Abonentowi w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta.

- 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje Opłata Wyrównawcza, chyba, że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
4. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dotyczy dodania nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.
 5. Abonent może złożyć żądanie:
 - a) doręczenia zmian, o których mowa w ust. 1 lub ust. 3 powyżej na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, w przypadku gdy Umowa została zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej
 - b) doręczenia zmian, o których mowa w ust. 1 lub ust. 3 powyżej na piśmie na wskazany adres korespondencyjny, w przypadku Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej.

§13 Postanowienia odnoszące się do funkcjonalności usług i procedury w zakresie pomiaru i organizacji ruchu w sieci

1. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi których szczegółowy wykaz określony jest na stronie www.telego.pl. Ewentualne ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych mogą wystąpić w przypadku zawieszenia świadczenia Usług, nieprawidłowego działania urządzenia końcowego Abonenta, umieszczenia karty SIM w urządzeniu, które nie umożliwia wykonywania połączeń głosowych oraz w sytuacji, gdy karta SIM znajduje się poza obszarem świadczenia usługi, definiowanym w zależności od adresu świadczenia usługi wskazanego w Umowie (dotyczy usługi TeleGO Telefon) lub braku dostępu do Sieci z uwagi na uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne lub techniczne.
2. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie przewidzianym w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego.
3. Operator zastrzega możliwość wystąpienia ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą powstać na skutek:
 - a) zawieszenia świadczenia całości lub części Usług,
 - b) nieprawidłowego działania urządzenia końcowego Abonenta,
 - c) wprowadzenia na żądanie Abonenta blokad połączeń na określone numery w tym na numery o podwyższonej opłacie,
 - d) uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych lub technicznych.
4. 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.
5. W przypadkach naruszenia bezpieczeństwa przedziału 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.
6. W przypadku usługi TeleGO Telefon Abonent może korzystać z usług na obszarze świadczenia usługi definiowanym w zależności od adresu świadczenia usługi wskazanego w Umowie. Opuszczenie obszaru świadczenia usługi w trakcie wykonywania połączenia może powodować przerwanie połączenia.

§14 Obowiązki regulaminu

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 21 grudnia 2020 r. ze zm. z 25 września 2023 r.
2. Aktualne teksty Regulaminu i Cennik oraz informacje o Usługach Operatora oraz kosztach usług serwisowych dostępne są na stronie www.telego.pl.