



Regulamin świadczenia Usługi TeleGO Internet

§1 Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie Usługi TeleGO Internet, na podstawie której Telego Sp. z o.o. (dalej „Operator”) 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 numerem 9324, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: „Prezes UKE”), świadczy Usługę TeleGO Internet (dalej „Usługa”).

§2 Umowa

1. Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usługi. 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.

§3 Świadczenie usług

1. W ramach Usługi Operator zapewnia:
 - a. Przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej Polkomtel Sp. z o.o. lub ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej innego operatora (dalej „MNO”), który świadczy na rzecz Operatora usługi dostępowe (dalej „Sieć”);
 - b. Dostęp do Sieci;
 - c. Transmisję danych;
 - d. Inne usługi, których szczegółowa lista oraz data ich dostępności dla Abonenta określona jest w Cenniku usługi TeleGO Internet (dalej „Cennik”).
2. Operator świadczy Usługę w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute). Minimalne oferowane poziomy jakości Usługi dotyczą czasu usunięcia Awarii oraz terminu dostępności Usługi. Informacje o poziomie jakości Usługi dostępne są na stronie internetowej www.telego.pl.
3. Usługa świadczona jest 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 Usługi w całości lub w części w następujących przypadkach:
 - a) Abonent zalega z płatnością 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) Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usługi;
 - d) Abonent korzysta z urządzeń końcowych niespełniających zasadniczych wymagań lub powodujących zakłócenia w Sieci i nie zaprzestania korzystania z takiego urządzenia w terminie 3 dni od wezwania go do zaprzestania korzystania z takiego urządzenia;
 - e) Abonent korzysta z Usługi w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim;
 - f) dane podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
 - g) z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usługi lub też zapewnienie ich należytej jakości;
 - h) w przypadku śmierci Abonenta albo wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.
6. Jakość świadczonej Usługi, w tym w szczególności zasięg w Sieci lub parametry dotyczące transmisji danych zależą również od uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych lub technicznych.
7. Operator świadczy Usługę w ramach zasięgu Sieci oraz sieci innych podmiotów w przypadku istnienia w tym zakresie stosownych porozumień.

§4 Transmisja danych

1. Do korzystania z Usługi niezbędne jest urządzenie końcowe zapewniające możliwość transmisji danych.
2. W ramach Usługi Abonent otrzymuje do wykorzystania pakiet danych odpowiedni dla wy-

branego planu taryfowego.

3. Operator informuje Abonenta o wyczerpaniu pakietu danych poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer Abonenta. Po wyczerpaniu pakietu danych Abonent w dalszym ciągu może korzystać z Usługi bez ponoszenia dodatkowych opłat, przy czym prędkość ograniczona zostaje do 32 kb/s. Aby móc odczytać SMS Abonent powinien korzystać z Usługi z wykorzystaniem aplikacji pozwalającej na odczytanie przychodzących SMS.
4. Korzystanie z Usługi jest możliwe na terenie całego kraju, z zastrzeżeniem § 3 ust. 6 powyżej.
5. 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.
6. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia przepływności transmisji danych w sytuacji korzystania przez Abonenta z Usługi z naruszeniem przepisów prawa, zasad zawartych w Umowie lub Regulaminie.
7. Niewykorzystana część wybranego pakietu nie przechodzi na kolejny Okres Rozliczeniowy.
8. Zużycie pobranych i wysłanych danych w ramach wybranego pakietu naliczane jest oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym), za każde rozpoczęte 1KB.
9. Abonent może uzyskać informacje na temat stanu wykorzystania pakietu danych kontaktując się z infolinią pod nr telefonu +48 29 76 50 650, 801 048 048.

§5 Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - a. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej MNO oraz sieci Internet lub zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do tych sieci;
 - b. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej MNO oraz sieci Internet;
 - c. korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującym prawem;
 - d. nieużywania karty SIM z wykorzystaniem telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
 - e. niewykorzystywania karty SIM lub urządzenia telekomunikacyjnego niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę Operatora, MNO lub innych osób trzecich;
 - f. nieudostępniania innym podmiotom Usługi bez zgody Operatora w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich;
 - g. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
 - h. niekorzystania z Usługi w sposób naruszający interesy innych grup Abonentów, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji;
 - i. współdziałania na wezwanie Operatora przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej;
 - j. chronienia karty SIM przed jej zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. Każdorazowo o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży karty SIM Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora pisemnie na adres Biura Obsługi Klienta, ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń lub telefonicznie pod nr +48 29 76 50 650. W przypadku zgłoszenia ustnego Abonent zobowiązuje się do pisemnego potwierdzenia zgłoszenia w terminie 2 dni od daty zgłoszenia ustnego;
 - k. wystąpienia z wnioskiem o wydanie nowej karty SIM najpóźniej w terminie pisemnego zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 lit. j powyżej. Wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że uszkodzenie lub utrata karty SIM spowodowane jest okolicznościami nieleżącymi po stronie Abonenta;
 - l. ochrony oraz nieudostępniania swojego hasła lub PIN osobom trzecim;
 - m. niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody;
 - n. nieużywania adapterów (tj. 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;
 - o. nieużywania Kart SIM aktywowanych w Sieci w adapterach bez zgody Operatora;
 - p. niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do Sieci) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
 - q. niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w Sieci, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od



lub do Abonenta, bądź którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczb lub czasu trwania) połączeń pomiędzy Siecią a innymi sieciami telekomunikacyjnymi;

- r. nieużywania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń (w tym połączeń telefonicznych, SMS, MMS) do wybranych osób lub grup osób (w tym tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;
- s. niewykorzystywania telefonu lub Karty SIM bez zgody Operatora do rozwiązań telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów: pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów, a także informacji dodatkowych wysyłanych/ odbieranych przez te systemy;
- t. Abonent będący konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.;
- u. Abonent niebędący konsumentem zobowiązany jest do:
 - I. niewysyłania komunikatów, w tym SMS lub MMS, w sposób masowy, bez zgody Operatora;
 - II. niewysyłania komunikatów w ramach prowadzonych lub administrowanych list subskrypcyjnych, bez zgody Operatora;
 - III. niewykorzystywania Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów, bez zgody Operatora;
 - IV. niewysyłania komunikatów, w tym SMS lub MMS, zawierających informacje o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców, bez zgody Operatora;
 - V. niedostępniania osobom trzecim Usług bez zgody Operatora, przy czym udostępniania Usług nie stanowi korzystanie z Usług przez pracowników Abonenta w celu wykonywania obowiązków z umowy o pracę z Abonentem.
 - VI. nieregulowania 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. j 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 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. k powyżej, w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień.

§6 Obsługa serwisowa

1. Abonent może zgłaszać problemy związane z korzystaniem z Usługi oraz zasięgać informacji na temat Usługi na infolinii Operatora pod nr +48 29 76 50 650 (lub innym nr wskazanym na rachunku) 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 godzin od daty zgłoszenia. Kwestie związane z uszkodzeniem lub utratą karty SIM reguluje § 5 ust. 1 lit. j i k oraz § 5 ust. 2 powyżej.

§7 Należności z tytułu świadczenia Usługi

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania należności za Usługę zrealizowaną w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie płatności, wskazywanym na doręczanych mu rachunkach lub fakturach - bez względu na okoliczność, kto z Usługi 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 Usługi naliczane są na podstawie cen wska-

zanych 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 świadczoną Usługę. Opłata aktywacyjna, abonamentowa i opłata za usługę zawieszenia świadczenia Usługi 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 niezależnych od Operatora.
4. W przypadku świadczenia Usługi lub usługi dodatkowej podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa lub usługa dodatkowa była świadczona.
5. Operator może wezwać Abonenta do zabezpieczenia płatności lub wpłaty zaliczki w toku Okresu Rozliczeniowego, o ile sposób korzystania z Usługi 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 lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem Telekomunikacyjnym oraz Kodeksem Cywilnym.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi 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 trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług dodatkowych nieobjętych 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, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy rachunki - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków.
5. Wypłata odszkodowania następuje po uwzględnieniu 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.
7. Odszkodowanie, o którym mowa wyżej, przysługuje, jeżeli Abonent dokonał zgłoszenia przerwy w świadczeniu Usługi do Operatora, a następnie, po potwierdzeniu istnienia faktu przerwy w świadczeniu Usługi przez odpowiednie służby Operatora, zgłosił do Operatora wniosek o zapłatę odszkodowania, chyba, że przerwa wynika ze zdarzeń mających charakter siły wyższej.
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 Usługi oraz inne zakłócenia w świadczeniu Usługi wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

§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 +48 76 50 650;
 - 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, 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.
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) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, w przypadku niedotrzymania w winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy 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. Reklamację nieuzupełnioną 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 wnosząca 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 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:
 - 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 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).

§10 Czas obowiązywania Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony, chyba że Umowa stanowi inaczej.
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, nieprzekraczającej wysokości ulg przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem (aktywacją) Umowy oraz świadczeniem Usługi, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Ulg przyznawane są w momencie zawarcia Umowy i stanowią różnicę między opłatami przewidzianymi w Cenniku dla umowy zawartej na czas nieoznaczony a opłatami przewidzianymi w Cenniku dla umowy zawartej na czas oznaczony dla wybranej taryfy. 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. 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, bezpośrednio kosztów zwrotu rzeczy oraz zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Termin 14 (czternastu) dni liczony jest od daty zawarcia Umowy.
4. Abonent może odstąpić od Umowy, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie może zostać złożone według wzoru stanowiącego załącznik do Umowy, według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Ustawy lub przez inne jednoznaczne oświadczenie. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

§11 Zagrożenia związane ze świadczoną Usługą

1. 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.
2. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną oraz dane Abonentów przetwarzane będą wyłącznie w celu dokonywania obliczenia wynagrodzenia za Usługę, wykonywania niniejszej Umowy oraz wykonywania innych zadań określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

§12 Postanowienia odnoszące się do funkcjonalności usług i procedury w zakresie pomiaru i organizacji ruchu w Sieci

1. Operator nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi.
2. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego wykorzystywanego na potrzeby Usługi w zakresie przewidzianym w Prawie Telekomunikacyjnym.
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 Usługi w całości lub części;
 - b) nieprawidłowego działania urządzenia końcowego Abonenta;
 - c) uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych lub technicznych.
4. Operator w zakresie świadzonej Usługi korzysta wyłącznie z Sieci. Procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci na tej infrastrukturze są stosowane przez MNO.
5. W przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usługi 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 Usługi, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych. W przypadku wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa świadzonej Usługi, 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 Usługi, w ramach której następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci i Usługi. Operator uprawniony jest do informowania innych przedsiębiorców o zagrożeniach dotyczących bezpieczeństwa Sieci i Usługi.



§13 Środki zarządzania ruchem

1. W czasie świadczenia Usługi, wszystkie transmisje danych traktowane są równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
2. Abonenci mają prawo – za pomocą Usługi – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
3. W ramach zarządzania Siecią i usługami, stosowane są środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu, stosowane są odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu Abonenta, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy abonentów korzystających ze wspólnych zasobów Sieci.
4. Stosowane odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność abonentów ani ochronę ich danych osobowych.
5. Dopuszcza się stosowanie środków zarządzania ruchem wykraczających poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści);
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych abonentów (np. poprzez zapobieganie cyberatakam przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości abonentów dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących);
 - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

§14 Wpływ parametrów jakości Usługi na praktyczne wykorzystanie

Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości Usługi niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

§15 Wpływ usług dodatkowych na praktyczne wykorzystanie usług dostępu do Internetu

Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym urządzeniu telekomunikacyjnym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora obecnie lub w przyszłości innych usług, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca Usługą, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

§16 Prędkości pobierania i wysyłania danych

Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.05.2017 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych abonentów obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z Usługi.

Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.telego.pl. W miarę rozwoju Sieci skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.telego.pl.

W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących usług, Operator może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi. Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez abonentów z ich praw określonych w § 13 ust. 2 powyżej. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

§17 Obowiązki regulaminu

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01 października 2019. ze zm. z 25 września 2023 r.
2. Strony ustalają, że zmiana danych adresowych, numerów telefonów lub innych danych kontaktowych, jak również odnośników dotyczących stron internetowych Operatora nie stanowi zmiany Umowy, w tym Regulaminu. O dokonanych zmianach Operator poinformuje Abonenta.
3. Aktualne teksty Regulaminu i Cenników oraz informacje o usługach Operatora oraz kosztach usług serwisowych dostępne są na stronie www.telego.pl.