

## Regulamin świadczenia Usług TeleGO Telefon oraz TeleGo Hendi

### §1. Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (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. Niniejszy Regulamin zawiera informacje przedumowne w rozumieniu art. 286 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221) (zwanej dalej „Ustawą”).

### §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. W przypadku gdy Operator dokonuje oceny wiarygodności płatniczej powiadamia o tym użytkownika końcowego.
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. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
  - a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
  - b) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny;
  - c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.
6. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.
  - a) 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;

### §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 dostępowe (dalej „Sieć”);
  - b) Dostępu do Sieci;
  - c) Wykonywania i odbierania połączeń głosowych;
  - d) Przesyłania wiadomości tekstowych (dotyczy usługi TeleGO Hendi i TeleGO Telefon);
7. Operator zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Abonentów lub Operatora.
8. 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.

9. Jakość świadczonych usług, w tym w szczególności zasięg w Sieci lub parametry dotyczące transmisji danych zależą również od uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych lub technicznych.
10. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci oraz sieci innych podmiotów w przypadku istnienia w tym zakresie stosownych porozumień.
11. 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.
12. 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
13. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
14. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
15. Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
16. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do internetu przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 13, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
17. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 13 wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą (o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta).
18. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie, o którym mowa w ust. 13, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
19. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę i nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia mu powiadomienia o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
20. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator powiadomi go o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi.
21. Operator wznawia świadczenie usługi ograniczonej, zgodnie z ust 11 lub zawieszzonej zgodnie ust. 9 lit. a) niezwłocznie po zapłacie zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty.
22. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi nie ustały przyczy-

ny jej zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.

#### **§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 kradzionego, 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) niedostępiania 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 niepodejmowania 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 nieleżącymi 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) niegenerowania 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 komunikacji elektronicznej, 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](http://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, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Ustawą 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 przerwy 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. Wyплата 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 zarejestrowany 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 uprawnienia, zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
  12. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 11, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za Usługi z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
  13. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 12, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z Operatorem.
  14. W przypadku niedotrzymania terminu na przeniesienie numeru z sieci Operatora, Operator wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu prz niesienia wypowiedzenia umowy z Operatorem staje się bezskuteczne. Abonent ma prawo złożyć przeciwne oświadczenie, o czym Operator poinformuje Abonenta.

### 59. Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent może złożyć reklamację usługi komunikacji elektronicznej:
  - a) ustnie – osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Przemysłowej 1, 07-411 Rzekuń,
  - b) telefonicznie – pod numerem telefonu 0 801 048 048,
  - c) w formie pisemnej – osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub w punktach sprzedaży stacjonarnej (lista punktów jest dostępna na stronie [www.szto.com.pl](http://www.szto.com.pl)) albo przesyłką pocztową na adres: Telego Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń,
  - d) pocztą elektroniczną – na adres: [bok@telego.pl](mailto:bok@telego.pl).
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 (firmę) 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 Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g) numer rachunku bankowego, rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
  - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
  - i) 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 sposób wskazany przez Abonenta.
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 wraz z uzasadnieniem.
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, prowa-

dzonym przez Prezesa UKE o którym mowa w art. art. 383 Ustawy (adres strony internetowej [www.uke.gov.pl](http://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 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).
12. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej, a warunkami określonymi w umowie, Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy Operatora bez konieczności zapłaty odszkodowania.

### **§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.
  - a) Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
  - b) Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2, nie przysługuje w przypadku:
    - i. wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba, że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
    - ii. przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 Ustawy.
  - c) Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 14, będzie wynosić:
    - i. z tytułu usługi telekomunikacyjnej sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, wskazanej w art. 288 ust. 1 pkt 6 lit. a lub art. 293 ust. 1 pkt 3 lit. a Ustawy, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
    - ii. z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie,

wskazanej w art. 288 ust. 1 pkt 6 lit. c lub art. 293 ust. 1 pkt 3 lit. c Ustawy, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

2. Po upływie okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa przekształca się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową. Abonent może wypowiedzieć w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, umowę, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług komunikacji elektronicznej objętych umową lub zamówionych w czasie trwania umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług.
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, 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.
4. 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.
5. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
  - a) [Usunięto]
  - b) Abonent korzysta z Usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim;
  - c) Abonent kieruje ruch z 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.
6. 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 Ustawie.

### **§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. 395 i następane Ustawy.

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](http://www.telego.pl).
3. W przypadku udostępnienia przez Operatora urządzenia końcowego, Abonent na własny koszt zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego urządzenia końcowego w stanie niepogorszonym ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji w terminie 14 dni od daty wygaśnięcia 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 może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi w przypadku, gdy:
  - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
    - i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
    - ii. z decyzji Prezesa UKE;
  - b) proponowane zmiany:
    - i. są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi,
    - ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 8 ust. 2, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. Operator w przypadku, o którym mowa w ust. 1, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. Bezwzględnie po publikacji, o której mowa w ust. 3, Operator:
  - a) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3, oraz
  - b) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.
5. Operator niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
6. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi na podstawie Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 1, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.

7. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 6, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 8 ust. 2, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
8. Operator w przypadku, o którym mowa w ust. 6:
  - a) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 9,
  - b) doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 9,
  - c) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 7.
9. Abonent może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż wskazana w ust. 8, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.”

### §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](http://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 Ustawy.
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 lub integralności sieci i Usług Operator uprawniony jest do podejmowania działań przewidzianych w przepisach Ustawy, 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. Udogodnienia i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji**

1. Operator zapewnia udogodnienia dla użytkowników końcowych będących osobami niepełnosprawnymi polegające na przystosowaniu swojego BOK do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz zapewnieniu dostępu do urządzenia umożliwiającego komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą).
2. Operator zapewnia w swoim BOK stanowiska obsługi wyposażone w komputer stacjonarny lub przenośny, wyposażony w panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu.
3. Operator w swoim BOK zapewnia dostęp online do tłumacza polskiego języka migowego.
4. Operator zapewnia, z poziomu swojej strony internetowej, obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu swojej strony internetowej.
5. Operator udostępnia w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w jednostkach obsługujących użytkowników końcowych sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez Operatora, jak również ogólne warunki umów, wzory umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz z regulaminami i cennikami.
6. Operator przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej oferuje telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne – spełniające parametry określone w przepisach prawa.
7. Operator zapewnia pomoc w skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub też w uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych Operatora lub telefonicznie.
8. Na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej Operator udostępnia wzorce umowne sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną w formacie tekstowym. Udostępnienie powyższych wzorów następuje w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
9. Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej Operator udostępnia:
  - a) informacje o danych zawartych na fakturach wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług komunikacji elektronicznej sporządzone na papierze w

alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną w formacie tekstowym. W przypadku zgłoszenia żądania Abonenta przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura – Operator realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury. W przypadku zgłoszenia żądania dotyczącego Okresu Rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura – Operator realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia;

- b) szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji elektronicznej sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną w formacie tekstowym.

10. Na każde żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, Operator przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych przez Operatora udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej. W przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje Operator sporządza na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną w formacie tekstowym.

#### **§15. Obowiązki regulaminu**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 21 grudnia 2020 r. ze zm. z 25 września 2023 r., oraz z dnia 10 listopada 2024r.
2. Aktualne teksty Regulaminu i Cenników oraz informacje o Usługach Operatora oraz kosztach usług serwisowych dostępne są na stronie [www.telego.pl](http://www.telego.pl).