

Słowniczek

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w Regulaminie, Cenniku, Umowie oraz dodatkowych regulaminach lub cennikach dotyczących danej usługi:

- 1) **Konsument** – osoba fizyczna zamawiająca nasze usługi lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- 2) **Orange** – Orange Polska Spółka Akcyjna, Al. Jerozolimskie 160, Warszawa (02-326), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681; NIP 526-02-50-995,
- 3) **Rejestracja** – czynność, którą powinni Państwo wykonać, aby uzyskać parametry techniczne (w tym hasło) niezbędne do korzystania z usługi dostępu do internetu lub usług telewizyjnych,
- 4) **Salon** – salon sprzedaży nasz albo naszego partnera, oznaczony logo Orange,
- 5) **Sieć** – nasza stacjonarna sieć telekomunikacyjna,
- 6) **Umowa** – umowa o świadczenie wskazanej w niej Usługi, zawarta z nami pisemnie lub elektronicznie,
- 7) **Usługa/Usługi** – poszczególne usługi lub pakiety usług, które świadczymy w Sieci na podstawie zawartej z nami Umowy, w szczególności usługa dostępu do internetu (Neostrada), usługi telewizyjne i telefonia internetowa.

I. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. W tym regulaminie opisujemy zasady dotyczące m.in. opłat, odpowiedzialności, reklamacji, obsługi serwisowej, bezpieczeństwa i integralności sieci.
2. Regulamin stosujemy przy wszystkich Umowach, w których się na niego powołujemy.

§ 2.

1. Konkretny rodzaj świadczonych Państwu Usług i usług dodatkowych wymieniamy w Umowach, cennikach, dodatkowych regulaminach właściwych dla danej usługi.
2. Regulaminy i cenniki przekazujemy Państwu w związku z zawieraną Umową. Dostępne są one również w Salonach i na naszej stronie internetowej.
3. Na naszej stronie internetowej znajdują Państwo również stosowane przez nas kodeksy dobrych praktyk.
4. Umożliwiamy Państwu korzystanie z indywidualnego konta na naszej stronie internetowej. Dostępne są tam informacje dotyczące Usług i usług dodatkowych, w tym rozliczenia płatności. Za pomocą konta mogą Państwo aktywować, dezaktywować i modyfikować swoje usługi.

II. Ogólne zasady świadczenia Usług

§ 3.

1. Jeśli jest to konieczne do prawidłowego świadczenia Usługi, oddamy Państwu do używania niezbędne urządzenia.
2. Urządzenia te są przystosowane do działania z naszymi Usługami i powinny być wykorzystywane tylko do korzystania z naszych Usług.
3. W przypadku gdy urządzenie będzie wadliwe, powinni Państwo zgłosić nam to telefonicznie. W trakcie rozmowy otrzymają Państwo numer zgłoszenia. Wymiany sprzętu dokonamy po dostarczeniu nam kompletnego urządzenia oraz podaniu numeru zgłoszenia.

§ 4.

1. Usługi świadczymy we wskazanej przez Państwa lokalizacji, o ile będą w niej możliwości techniczne. Informacja o możliwościach technicznych ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja możliwa jest na etapie Rejestracji Usługi.
2. Jeśli okaże się, że nie ma możliwości technicznych do świadczenia Usługi, niezwłocznie Państwa o tym poinformujemy.
3. Na danym łączu świadczymy Usługi tylko jednemu klientowi.

§ 5.

1. Kanały telewizyjne i wchodzące w ich skład audycje chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
2. Z telefonii internetowej mogą Państwo korzystać za pośrednictwem internetu dowolnego dostawcy. Minimalne parametry internetu wymagane do korzystania z telefonii internetowej:
 - prędkość przesyłania danych do i od komputera – 175 kb/s,
 - maksymalne opóźnienie pakietów – 150 ms.
3. Korzystanie z telefonii internetowej za pośrednictwem aplikacji wymaga zalogowania się poprzez wpisanie loginu i hasła. Hasło prześlemy Państwu na wskazany adres e-mail.
4. W przypadku wykonania połączenia z numerami alarmowymi służby ustawowo powołane do niesienia pomocy zostaną skierowane pod ostatni wskazany przez Państwa adres miejsca świadczenia Usługi. W celu prawidłowej realizacji zgłoszeń są Państwo zobowiązani do aktualizacji miejsca świadczenia Usługi: na Państwa indywidualnym koncie na naszej stronie internetowej, poprzez kontakt z naszym Salonem lub telefonicznie. Aktualizacji należy dokonać każdorazowo w przypadku zmiany ostatnio wskazanego miejsca świadczenia Usługi. W przypadku zmiany miejsca świadczenia Usługi i braku aktualizacji nie będziemy ponosić odpowiedzialności za nieprawidłową realizację połączenia alarmowego.

III. Zobowiązania i odpowiedzialność

§ 6.

1. Zobowiązujemy się do świadczenia Usług wskazanych w Umowie oraz usług dodatkowych, które Państwo zamówią albo które są przez nas świadczone w ramach opłaty abonamentowej.
2. Usługi oraz usługi dodatkowe zobowiązujemy się świadczyć zgodnie z warunkami umownymi opisanymi w Umowie, cennikach, dodatkowych regulaminach właściwych dla wybranej przez Państwa Usługi oraz w tym regulaminie. Państwo zaś są zobowiązani do korzystania z Usług oraz usług dodatkowych zgodnie z ich przeznaczeniem i warunkami umownymi. Jeżeli zawarli Państwo Umowę jako Konsumenty, mogą Państwo korzystać z Usług wyłącznie w celach prywatnych.
3. Za niedozwolone korzystanie z Usług uznajemy w szczególności:
 - 1) wykorzystywanie usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych,
 - 2) generowanie lub umożliwienie generowania ruchu znacznie przewyższającego ruch standardowy, w tym świadczenie usług typu „call center”,
 - 3) generowanie sztucznego ruchu, który w szczególności może się charakteryzować sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności,
 - 4) wykorzystywanie usług telefonicznych w celu przekierowywania ruchu telefonicznego bez naszej zgody,
 - 5) wykorzystywanie usług telewizyjnych do celów prowadzenia działalności gospodarczej czy innych działań komercyjnych,
 - 6) podejmowanie działań polegających na rozpowszechnianiu treści dostępnych w ramach usług telewizyjnych,
 - 7) umożliwianie korzystania z Usług osobom trzecim poza miejscem świadczenia Usługi wskazanym w Umowie.
4. Oczekujemy od Państwa korzystania z Usług lub usług dodatkowych zgodnie z ich przeznaczeniem, warunkami umownymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w tym:
 - 1) niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
 - 2) niepodjęwania działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci internet,
 - 3) niepodjęwania działań, które mogą uszkodzić naszą infrastrukturę lub zakłócić funkcjonowanie naszych systemów,

- 4) niezwłocznego zastosowania się do wskazanych przez nas działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
- 5) przestrzegania przepisów prawa, warunków umownych, a w szczególności niedostarczania treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usług,
- 6) zgłoszenia dotyczącego przerwy w świadczeniu Usług w dniu, w którym Państwo stwierdzili wystąpienie takiej przerwy,
- 7) zwrotu na własny koszt urządzeń oddanych Państwu do używania w ciągu 14 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, odstąpienia od niej albo zmiany sposobu świadczenia Usługi. Zwrot nie jest wymagany, jeśli urządzenia są niezbędne do świadczenia Usług w ramach innej zawartej z nami Umowy.

§ 7.

1. Odpowiadamy za poniesione przez Państwa szkody w związku z naruszeniem przez nas warunków umownych, w tym za przerwę w świadczeniu Usług, jeśli wystąpiły z naszej przyczyny.
2. Jeżeli nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w uzgodnionym terminie, mogą Państwo żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy dzień przekroczenia tego terminu aż do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi, rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.
3. Jeżeli nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, mogą Państwo zażądać od nas:
 - 1) zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy dzień przerwy w jej świadczeniu,
 - 2) kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy dzień przerwy w jej świadczeniu; kara umowna przysługuje, jeżeli czas przerw trwał co najmniej 36 godzin w okresie rozliczeniowym.
4. Jeśli ponoszą Państwo opłatę za utrzymanie łącza lub za usługi dodatkowe, mogą Państwo zażądać za nie kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej na powyżej opisanych zasadach.
5. Jeśli świadczona przez nas Usługa nie osiąga poziomu jakości, który określiliśmy w warunkach umownych, mogą Państwo zażądać odszkodowania w wysokości szkody, którą Państwo ponieśli w związku z brakiem poziomu jakości Usługi.
6. W szczególności nie odpowiadamy za:
 - 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usług,
 - 2) zabezpieczenia danych i oprogramowania Państwa urządzeń (np. komputerów, telefonów) przed ingerencją osób trzecich,
 - 3) skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie, które posłużą się Państwa numerem PIN, hasłem, kodem poufnym itp., z wyjątkiem sytuacji, gdy osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn leżących po naszej stronie,
 - 4) wadliwe działanie Usług w przypadku niewłaściwego zainstalowania i używania udostępnionych Państwu urządzeń potrzebnych do korzystania z Usług,
 - 5) niewłaściwą jakość Usług w przypadku korzystania z nich za pomocą urządzeń innych niż udostępnione przez nas w związku z zawarciem Umowy,
 - 6) wadliwe działanie Usług lub przerwy w ich świadczeniu, jeśli nie dostarczą nam Państwo uszkodzonego urządzenia udostępnionego do używania lub nie odbiorą Państwo od nas sprawnego urządzenia,
 - 7) niezgodność oprogramowania zainstalowanego na Państwa komputerze z oprogramowaniem dostarczanym lub udostępnianym przez producenta wraz z urządzeniem, które kupili Państwo od nas.
7. W przypadku naruszenia przez Państwa warunków umownych możemy ograniczyć lub całkowicie zawiesić możliwość korzystania z Usług, w związku z którymi dochodzi do naruszenia. Ograniczenie może polegać np. na zmniejszeniu prędkości przesyłania danych, ograniczeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z niektórych usług wchodzących w skład pakietu.
8. Zanim ograniczymy lub zawiesimy świadczenie Usług, prześlemy Państwu informację o tym zamiarze. Wskażemy też termin, w którym będziemy oczekiwać usunięcia naruszeń.
9. W trakcie ograniczenia świadczenia Usług naliczamy związane z nimi opłaty, natomiast w czasie zawieszenia świadczenia Usług tych opłat nie naliczamy.

10. W przypadku niezwrócenia urządzeń oddanych Państwu do używania we wskazanym w tym regulaminie terminie możemy obciążyć Państwa opłatą określoną w cenniku.
11. Jeśli urządzenia oddane Państwu do używania będą w stanie niekompletnym lub uszkodzonym, możemy zobowiązać Państwa do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez uiszczenie opłat wskazanych w cenniku.
12. W przypadku umożliwiania korzystania z Usług osobom trzecim poza miejscem świadczenia Usługi wskazanym w Umowie możemy Państwa obciążyć opłatą wskazaną w cenniku.

IV. Bezpieczeństwo

§ 8.

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu w związku ze świadczonymi Usługami podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
2. Poziom bezpieczeństwa telefonii internetowej może być obniżony ze względu na technologię VoIP (Voice over Internet Protocol), umożliwiającą przesyłanie głosu przez sieć internet.
3. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług jesteśmy uprawnieni do podejmowania działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
 - 1) natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług,
 - 2) informowania podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
 - 3) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
4. Ograniczenia świadczenia Usług może w szczególności polegać na:
 - 1) filtracji ruchu z określonymi adresami IP,
 - 2) uniemożliwieniu połączenia z internetem.
5. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług dokonujemy w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
 - 1) Państwa urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników internetu, jeśli nie mamy możliwości szybkiego skontaktowania się z Państwem lub jeśli nie podejmą Państwo właściwych działań eliminujących zagrożenie,
 - 2) urządzenie, z którym Państwo chcecie nawiązać połączenie, zagraża bezpieczeństwu Sieci lub użytkowników.
6. Informacje o zagrożeniach, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych będziemy Państwu przekazywać przez zwykle stosowane metody komunikowania się (np. stroną internetową, pocztą elektroniczną, telefon).

V. Jakość i obsługa serwisowa

§ 9.

1. Wszystkie Usługi i usługi dodatkowe świadczymy w zakresie możliwości technicznych zgodnie z postanowieniami umownymi.
2. Nie gwarantujemy minimalnej prędkości transmisji danych w sieci internet.
3. Zastrzegamy sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe) wymagającego ponownej autoryzacji.

§ 10.

1. Aby zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza lub Sieci, dokonujemy pomiaru ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do innych sieci. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiamy procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci. Stosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych możliwych parametrów jakościowych Usług, ale w okresie wdrożenia nowych rozwiązań może nastąpić chwilowe pogorszenie ich jakości.
2. Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii dotyczących głównych naszych systemów i urządzeń.

§ 11.

1. W ramach obsługi serwisowej zapewniamy Państwu:
 - 1) okresowe przeglądy stanu technicznego Sieci oraz jej bieżące i cykliczne pomiary,

- 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usług, obejmującą w szczególności eliminowanie nieprawidłowości,
- 3) możliwość telefonicznej obsługi, w tym:
 - a) uzyskiwanie informacji o Usługach,
 - b) pomoc w zakresie zleceń związanych z Umowami,
 - c) pomoc techniczną i możliwość zgłoszenia usterek i awarii,
 - d) składanie reklamacji.
2. Jeżeli w związku z obsługą serwisową zostały przewidziane opłaty – znajdują je Państwo w cennikach.
3. W sprawach usług serwisowych mogą się Państwo kontaktować z nami telefonicznie, elektronicznie, pisemnie lub osobiście.

VI. Opłaty

§ 12.

1. Wysokość opłat za Usługi opisujemy w sposób szczegółowy w cennikach, regulaminach lub Umowach.
 2. Opłata abonamentowa jest pobierana z góry, chyba że ustalimy inny sposób jej pobierania.
 3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym zapłacą Państwo opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej. W takim przypadku pakiety minut, pakiety danych itp. dostępne w ramach opłaty abonamentowej są pomniejszane proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi.
 4. Okresem rozliczeniowym będącym podstawą do rozliczenia należności za Usługę jest miesiąc. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na rachunku.
 5. Jeżeli Umowa lub rachunek nie stanowią inaczej, termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia rachunku.
 6. W przypadku opóźnienia płatności możemy naliczyć odsetki ustawowe.
 7. Opłaty mogą być dokonywane gotówkowo lub bezgotówkowo. W szczególności mogą Państwo uiszczać opłaty w formie polecenia zapłaty, przelewem, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.
 8. Wpłaty należy dokonywać na indywidualny numer konta bankowego podany na rachunku, którego dotyczy wpłata. W tytule wpłaty powinni Państwo podać swój numer ewidencyjny widoczny na rachunku i numer rachunku. W przypadku braku takiego wskazania wpłata zostanie rozliczona na poczet Państwa najstarszych zaległości wobec nas. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania, kto i z jakiego tytułu dokonał wpłaty, zostanie ona zwrócona do banku, który ją zrealizował.
 9. Jeśli, w przypadku niezwiązanym z reklamacją wysokości naliczonych opłat, skorygujemy rachunek na Państwa korzyść, nadpłatę zaksięgujemy w pierwszej kolejności na poczet zadłużenia. Jeżeli nie mają Państwo zadłużenia, nadpłatę zaksięgujemy na poczet opłat za bieżący okres rozliczeniowy albo zwrócimy ją na konto bankowe w ciągu 30 dni od otrzymania Państwa pisemnego wniosku.
 10. W przypadku nieotrzymania rachunku za okres rozliczeniowy powinni Państwo niezwłocznie zgłosić nam ten fakt.
 11. W przypadku rozwiązania Umowy przez nas z Państwa winy lub jej rozwiązania przez Państwa przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta lub przedłużona, możemy żądać odszkodowania związanego z ulgami, których Państwu udzieliliśmy.
 12. Odszkodowanie takie nie przysługuje nam, jeśli wypowiedzenie Umowy nastąpi w związku ze świadczeniem Usługi w sposób niezgodny z warunkami umownymi lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie potwierdzimy jej przyjęcie w terminie 14 dni, chyba że w tym terminie odpowiemy na reklamację.
 4. Jeśli reklamacja zostanie złożona ustnie w Salonie, osoba upoważniona potwierdzi jej przyjęcie.
 5. Reklamację mogą Państwo złożyć nie później niż 12 miesięcy od:
 - 1) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
 - 2) dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługi lub wykonaliśmy je w sposób nienależyty,
 - 3) dnia doręczenia Państwu rachunku zawierającego nieprawidłowe wyliczenie opłat.
 6. Reklamacje złożone po upływie terminu 12 miesięcy nie będą rozpatrywane, o czym niezwłocznie Państwa poinformujemy.
 7. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) Państwa imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
 - 2) przedmiot reklamacji i okres, jakiego ona dotyczy,
 - 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
 - 4) numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny z rachunku lub adres miejsca świadczenia Usługi,
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług (w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług),
 - 6) wysokość żądanego przez Państwa odszkodowania lub innej należności – w przypadku takiego żądania,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych opłat – w przypadku żądania ich przyznania,
 - 8) Państwa podpis – w przypadku reklamacji składanej pisemnie.
 8. Brak wymienionych informacji (poza wysokością żądanego odszkodowania) może skutkować koniecznością uzupełnienia reklamacji, o czym poinformujemy Państwa, wskazując:
 - 1) co trzeba uzupełnić,
 - 2) termin, w jakim trzeba to zrobić – nie krótszy niż 7 dni,
 - 3) informację, że reklamacja nie zostanie rozpatrzona, jeśli informacje nie zostaną uzupełnione we wskazanym terminie.
 9. Poprosimy o uzupełnienie informacji tylko wtedy, gdy będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
 10. Na reklamację odpowiemy w terminie 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.
 11. W odpowiedzi zawrzemy:
 - 1) nazwę komórki, która rozpatrywała reklamację,
 - 2) datę złożenia reklamacji,
 - 3) informację o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych opłat,
 - 5) informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o Państwa prawie do dochodzenia swoich racji w postępowaniu sądowym, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - 6) imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji.
 12. Jeśli nie uznamy Państwa reklamacji, odpowiedź doręczymy przesyłką poleconą (o ile musi być udzielona na papierze) i zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji.
 13. Potwierdzimy przyjęcie reklamacji oraz odpowiemy na nią na papierze, chyba że wskażą nam Państwo inną formę.
 14. W przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną, potwierdzimy jej złożenie i udzielimy odpowiedzi na adres e-mail lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez Państwa środka komunikacji elektronicznej. Jeśli nie zostaną one wskazane, potwierdzimy i odpowiemy na reklamację na adres e-mail, z którego reklamacja była wysłana, lub z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, który był użyty do złożenia reklamacji. Potwierdzenie i odpowiedź prześlemy w takiej postaci i formie, aby mieli Państwo możliwość ich zapisania, przechowywania i odtwarzania.
 15. Jeśli nie otrzymali Państwo naszej odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo zażądać od nas ponownego jej przekazania (lub jej kopii) w sposób i formie z nami uzgodnionej. Jeśli odpowiedź na reklamację jest negatywna, mają Państwo prawo zażądać od nas ponownego jej

VII. Reklamacje

§ 13.

1. Mają Państwo prawo do złożenia reklamacji, jeżeli z naszej winy:
 - 1) nie dotrzymaliśmy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 2) nie wykonujemy Usług lub wykonujemy Usługi nienależycie,
 - 3) nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość Państwa rachunku.
2. Reklamację mogą Państwo złożyć:
 - 1) pisemnie,
 - 2) telefonicznie,
 - 3) ustnie do protokołu w Salonie,
 - 4) drogą elektroniczną.

wysłania (lub jej kopii) przesyłką poleconą. Nie musimy jednak spełnić powyższego żądania, jeśli z okoliczności wynika jednoznacznie, że odpowiedź została doręczona.

16. Jeśli uwzględnimy Państwa reklamację mającą wpływ na wysokość naliczonych opłat, wystawimy korektę rachunku. Przysługująca kwota, zgodnie z Państwa życzeniem, zostanie zwrócona przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo zaliczona na poczet przyszłych opłat.
17. Złożenie reklamacji nie zwalnia Państwa z obowiązku terminowego uiszczenia należności za Usługi niebędące przedmiotem reklamacji.
18. Zaległe należności, których możemy dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, mogą zostać potrącone z kwoty przysługującej Państwu w wyniku uznanej reklamacji. Wskażemy to potrącenie na kolejnym rachunku.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Zapewniamy możliwość prezentacji numeru, z którego inicjowane jest połączenie, przed dokonaniem połączenia. Identyfikacja numeru może być przez Państwa wyłączona za pomocą prostych środków.
2. Jeżeli zawierają Państwo Umowę jako Konsumenty, zgodnie z ustawą Prawo telekomunikacyjne możemy wymagać od Państwa podania:
 - nazwiska i imion,
 - imion rodziców,
 - miejsca i daty urodzenia,
 - miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego (jeżeli jest inny niż miejsce zamieszkania),
 - numeru ewidencyjnego PESEL,
 - nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu,
 - informacji potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy.Podanie przez Państwa innych danych osobowych niż wymienione jest dobrowolne i odbywa się za Państwa zgodą.
3. W okresie obowiązywania Umowy oraz w czasie, kiedy możemy dochodzić swoich roszczeń, jak też w czasie wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub przepisach odrębnych przetwarzamy Państwa dane w celach wynikających z Prawa telekomunikacyjnego lub z przepisów odrębnych, w tym w celu dostarczania informacji i zawiadomień (w szczególności o zmianie cenników i regulaminów) oraz wykonania świadczonych usług, przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia naszych roszczeń.
4. W przypadku połączeń z numerami alarmowymi gromadzimy dane o lokalizacji urządzenia, z którego zostało wykonane połączenie.
5. Gromadzimy dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia, z którego Państwo korzystają, w przypadku Usług świadczonych we wskazanej przez Państwa lokalizacji. W pozostałych przypadkach robimy to tylko wtedy, gdy taki obowiązek nakładają przepisy prawa, lub za Państwa zgodą w celu oferowania i świadczenia usług wymagających korzystania z tych danych w okresie, kiedy będą Państwo naszym Klientem. Dane o lokalizacji mogą być przekazane innym podmiotom świadczącym wspomniane usługi.
6. Za Państwa zgodą będziemy:
 - 1) wykorzystywać Państwa dane w celu marketingu produktów i usług spółek wchodzących w skład naszej Grupy Kapitałowej oraz podmiotów z nami współpracujących,
 - 2) udostępniać Państwa dane w celach marketingowych spółkom z naszej Grupy Kapitałowej,
 - 3) wykorzystywać Państwa dane transmisyjne, takie jak rodzaj, liczba i czas trwania wykonywanych przez Państwa połączeń, ilość transferowanych danych, adresy odwiedzanych stron internetowych, nazwy aplikacji, z których Państwo korzystają, dla celów marketingu naszych Usług telekomunikacyjnych w czasie, kiedy będą Państwo naszymi Klientami.
7. Mają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych oraz do żądania ich poprawiania.

§ 14.

1. Spory mogące wynikać z realizacji Umów będą rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
2. Spory takie mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego

polubownego sądu konsumenckiego przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 15.

1. Zobowiązani są Państwo do poinformowania nas o każdorazowej zmianie swoich danych oraz wszczęciu wobec Państwa postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy – w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych korespondencję będziemy uważali za skutecznie doręczoną.

Regulamin wchodzi w życie 18 lutego 2016 r.