



## **I Definicje**

### **§1 Zwroty użyte w Regulaminie:**

1. Abonent – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej z Dostawcą Usług,
2. Aktywacja – aktywowanie Karty SIM w systemach Dostawcy Usług, umożliwiające dostęp do Sieci Telekomunikacyjnej,
3. Cennik – zestawienie aktualnych opłat za Usługi, wydawane przez Dostawcę Usług,
4. Dostawca Usług – SFERIA S.A. z siedzibą i adresem w Warszawie (kod pocztowy 04-028), al. Stanów Zjednoczonych 61A,
5. Dział Obsługi Klienta (DOK) – jednostka organizacyjna Dostawcy Usług odpowiedzialna za kompleksową obsługę Abonenta,
6. ETSI – Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych (European Telecommunications Standards Institute),
7. Konsument – osoba fizyczna zainteresowana zawarciem Umowy lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
8. Limit kredytowy – kwotowe ograniczenie dostępu Abonenta do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług w Okresie rozliczeniowym,
9. Karta SIM - karta z mikroprocesorem stanowiąca własność Dostawcy Usług, udostępniana Abonentowi, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla karty SIM lub USIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę Usług. Z Kartą SIM związane są: Numer ICCID, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN i osobisty numer odblokowujący – Kod PUK,
10. Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny) – osobisty kod cyfrowy, składający się z 4 do 8 cyfr, zapewniający Dostawcy Usług w połączeniu z Kartą SIM jednoznaczną identyfikację i autoryzację Abonenta w Sieci Telekomunikacyjnej,
11. Kod PUK (osobisty numer odblokowujący) – osobisty kod cyfrowy, składający się z 8 cyfr, znoszący blokadę Kodu PIN,
12. Kaucja – pobrana od Abonenta kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za Usługi wykonywane przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, w wysokości określonej w Cenniku,
13. Numer ICCID – unikalny numer przypisany do każdej Karty SIM jednoznacznie ją identyfikujący,
14. Numer Nomadyczny – numer telefonu dla Usługi w wariantach Telefonii Nomadycznej lub Usługi w wariantach Telefonii Nomadyczno-Komórkowej, przydzielony Abonentowi przez Dostawcę Usług na Karcie SIM z zasobów numeracji dla usług telefonicznych stacjonarnych stosowanych dla publicznych sieci telefonicznych na obszarze Polski zgodnie z Planem Numeracji Krajowej,
15. Numer Komórkowy - numer telefonu dla Usługi w wariantach Telefonii Komórkowej lub Usługi w wariantach Telefonii Nomadyczno-Komórkowej, zwany też numerem MSISDN przydzielony Abonentowi przez Dostawcę Usług na Karcie SIM z zasobów numeracji dla usług telefonicznych ruchomych stosowanych dla publicznych sieci telefonicznych na obszarze Polski zgodnie z Planem Numeracji Krajowej,
16. Oferta Promocyjna – oferowane przez Dostawcę Usług promocyjne warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, modyfikujące warunki określone w niniejszym Regulaminie i Cenniku, pod warunkiem spełnienia przez Abonenta warunków w niej wskazanych,
17. Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Dostawcę Usług na fakturze. Rozpoczęcie oraz zakończenie Okresu rozliczeniowego następuje między godz. 00:00 – 03:00 czasu strefowego Greenwich (GMT). Okresem rozliczeniowym jest miesiąc, z zastrzeżeniem, że Dostawca Usług może wprowadzić inne okresy rozliczeniowe po uprzednim zawiadomieniu Abonenta z wyprzedzeniem 1 (jednego) Okresu rozliczeniowego obowiązującego w dniu powiadomienia,
18. Pakiet transmisji danych – ilość danych, dostępna do zakupu dla Abonenta w Okresie rozliczeniowym, w ramach usługi transmisji danych za zryczałtowaną opłatą na warunkach określonych w Cenniku lub Ofercie Promocyjnej,
19. Sieć Telekomunikacyjna – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług,
20. Strefa Numeracyjna – część publicznej sieci telekomunikacyjnej znajdująca się na ograniczonym obszarze kraju, identyfikowana przez wskaźnik strefy numeracyjnej, zgodnie z aktualnym Planem Numeracji Krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, określonym w przepisach prawa,
21. Strefa dozwolonego zasięgu – obszar w obrębie maksymalnie 3 (trzech) sąsiadujących ze sobą stacji bazowych, w którym zostało rozpoczęte połączenie. Po wyjściu poza ten obszar połączenie może zostać zerwane,
22. Taryfa – wybrany przez Abonenta spośród określonych w Cenniku lub Ofercie Promocyjnej zakres Usług świadczonych przez Dostawcę Usług i związany z tym zakresem pakiet cenowy,
23. Telekod – pięciocyfrowe hasło identyfikacji wskazywane przez Abonenta przy zgłoszeniu Usługi do telefonicznego biura zleceń, każdorazowo podawane Dostawcy Usług przy dokonywaniu zmian Umowy lub innych zmian,
24. Umowa – Umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług na rzecz Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu,
25. Usługi Telekomunikacyjne - usługi telekomunikacyjne i usługi towarzyszące w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego, świadczone przez Dostawcę Usług,
26. Usługi – Usługi Telekomunikacyjne świadczone w następujących wariantach:
  - a) Telefonii Nomadycznej – polegającym na świadczeniu usług telefonicznych na Numerze Nomadycznym, we wskazanej, zgodnie z Cennikiem lub Ofertą Promocyjną, w Umowie Strefie Numeracyjnej z zachowaniem Strefy dozwolonego zasięgu,
  - b) Telefonii Komórkowej – polegającym na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na Numerze Komórkowym, w zasięgu Sieci Telekomunikacyjnej,
  - c) Telefonii Nomadyczno-Komórkowej - polegającym na świadczeniu usług telekomunikacyjnych w wariantach Telefonii Nomadycznej i Telefonii Komórkowej, odpowiednio na Numerze Nomadycznym i Numerze Komórkowym, z wykorzystaniem jednej Karty SIM, jednocześnie Abonent może korzystać w danej chwili albo z Numeru Nomadycznego albo Numeru Komórkowego,
27. Urządzenie abonenckie – telekomunikacyjne urządzenie końcowe, służące do korzystania z Usług, spełniające zasadnicze wymagania, o których mowa w ustawie Prawo telekomunikacyjne, przyłączane po zainstalowaniu Karty SIM do Sieci Telekomunikacyjnej,
28. Zainteresowany – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej zainteresowana zawarciem Umowy.

## **II Postanowienia ogólne**

- §2** 1. Dostawca Usług wykonuje działalność telekomunikacyjną na podstawie Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171

- poz. 1800) oraz oświadcza, że posiada uprawnienia do świadczenia Usług.
2. Dostawca Usług świadczy Usługi w zasięgu Sieci Telekomunikacyjnej oraz umożliwia korzystanie z Sieci Telekomunikacyjnej innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Dostawca Usług ma zawarte stosowne umowy i porozumienia.
  3. Dostawca Usług świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

### **III Sposób zawarcia i wykonywanie Umowy**

- §3**
1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez Zainteresowanego warunków określonych w Regulaminie.
  2. Umowa określa warunki przyłączenia Urządzenia abonenckiego do Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki świadczenia Usług przez Dostawcę na rzecz Abonenta z wykorzystaniem Sieci Telekomunikacyjnej.
  3. Umowa zostaje zawarta pod warunkiem istnienia technicznych możliwości świadczenia Usług przez Dostawcę Usług zgodnie z normami technologicznymi ETSI.
  4. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
  5. W imieniu Dostawcy Usług oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umów składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele. Upoważnionym przedstawicielem jest osoba, która legitymuje się pisemnym pełnomocnictwem udzielonym przez Dostawcę Usług.
  6. Zainteresowany lub Abonent zawiera, zmienia lub rozwiązuje Umowę osobiście albo przez pełnomocnika. W przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, Dostawca Usług może zażądać pełnomocnictwa sporządzonego w formie pisemnej z notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa.
  7. Jeżeli Zainteresowany zawiera Umowę przez przedstawiciela, przedstawiciel – poza dostarczeniem danych i okazaniem dokumentów Zainteresowanego, określonych w pkt 8 i 9 – winien udokumentować swoją tożsamość oraz wykazać umocowanie do działania w imieniu Zainteresowanego.
  8. W celu zawarcia Umowy Zainteresowany przedstawia następujące dokumenty:
    - 8.1. w przypadku Konsumenta - dowód osobisty, prawo jazdy lub paszport,
    - 8.2. w przypadku osób prawnych, osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej:
      - a) odpis z właściwego rejestru (KRS, ewidencja działalności gospodarczej),
      - b) zaświadczenie o nadaniu numeru NIP wydane przez właściwy urząd skarbowy.
  9. Ponadto Zainteresowany wskazuje przy zawarciu Umowy dodatkowe dane takie jak:
    - a) adres zamieszkania i adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania lub siedziby (w przypadku Konsumenta za jego zgodą),
    - b) numer telefonu do kontaktów z Dostawcą Usług (w przypadku Konsumenta za jego zgodą),
    - c) adres poczty elektronicznej (w przypadku Konsumenta za jego zgodą),
    - d) NIP, numer rachunku bankowego, numer karty płatniczej (w przypadku Konsumenta za jego zgodą).
  10. Dostawca Usług ma prawo poprosić Zainteresowanego, będącego Konsumentem o przedstawienie innych jeszcze danych.
  11. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo żądania od Zainteresowanego, o którym mowa w pkt 8.2 dodatkowych dokumentów i informacji.
  12. Wymogi, określone w pkt 8-10, uważa się za niespełnione, w razie przedstawienia przez Zainteresowanego dokumentów nieczytelnych, niekompletnych lub budzących wątpliwości co do swej autentyczności lub prawdziwości objętych nimi danych.
  13. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo żądania od Zainteresowanego dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy Usług, wynikających z Umowy.
  14. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
    - a) dostarczenia przez Zainteresowanego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań umownych wobec Dostawcy Usług,
    - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zainteresowanego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biura informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81 z 2010 r., poz. 530 z późn. zm) oraz przez instytucje utworzone na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665, z późn. zm).
  15. Dostawca Usług może odmówić Zainteresowanemu zawarcia lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, w szczególności poprzez żądanie wpłacenia Kaucji, w wyniku negatywnej oceny Jego wiarygodności płatniczej.
  16. O przypadku wystąpienia zastrzeżenia, wskazanego w pkt 14 niniejszego paragrafu, Dostawca Usług powiadamia o tym Zainteresowanego oraz przekazuje Mu informacje o podmiocie, który udostępnił Jego dane uzasadniające zastrzeżenie Dostawcy Usług.
  17. Wszelka korespondencja nadana przez Dostawcę Usług będzie przesyłana do Abonenta odpowiednio na: adres zamieszkania, adres siedziby albo adres prowadzenia działalności gospodarczej, chyba że Abonent zażąda dostarczania korespondencji na wskazany adres poczty elektronicznej.
- §4**
1. W przypadku zawarcia Umowy z Konsumentem poza lokalem Dostawcy Usług na podstawie Oferty Promocyjnej lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą.
  2. W przypadku, gdy Dostawca Usług rozpoczął świadczenie Usługi na rzecz Konsumenta przed upływem 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia Umowy, a Konsument wykonał prawo odstąpienia od Umowy zgodnie z pkt 1 niniejszego paragrafu, Konsument zobowiązany jest zapłacić Dostawcy Usług wynagrodzenie za wykonane na jego rzecz Usługi zgodnie z wystawioną fakturą.

### **IV Zakres świadczonych Usług**

- §5**
1. Dostawca Usług wykonuje Usługi, o których mowa w §1 pkt 26 Regulaminu.
  2. Dostawca Usług świadczy Usługi w następującym zakresie:
    - 2.1. Aktywacja,
    - 2.2. połączenia krajowe:
      - a) połączenia do Abonentów Sferia,
      - b) połączenia do sieci stacjonarnych,
      - c) połączenia do sieci komórkowych,
    - 2.3. połączenia międzynarodowe – wykraczające zasięgiem poza granice Rzeczypospolitej Polskiej,
    - 2.4. usługa transmisji danych – świadczona w każdym z wariantów Usług na terenie całego kraju, niezależnie od zakupu Pakietu transmisji danych,
    - 2.5. połączenia z numerami alarmowymi,
    - 2.6. inne określone w Cenniku lub Ofercie Promocyjnej.

3. Dostawca Usług dostarcza odpłatnie, na żądanie Abonenta, po cenie określonej w Cenniku, aktualny spis swoich Abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Urządzenie abonenckie, nie rzadziej niż raz na 2 (dwa) lata.
4. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
5. Dostawca Usług dostarcza na żądanie Abonenta, który ma przydzielony numer, poczynawszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny netto.
6. Dostawca Usług dostarcza odpłatnie, na żądanie Abonenta, szczegółowy wykaz wykonanych Usług za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 (dwanaście) miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia.
7. Dostawca Usług zapewnia Abonentom możliwość uzyskania połączenia z konsultantem Działu Obsługi Klienta (DOK).

## **V Warunki świadczenia Usług**

- §6**
1. Numer telefonu i Kody dostępu PIN/PUK nadaje Dostawca Usług.
  2. Numer telefonu może być zmieniony za opłatą zgodną z Cennikiem lub Ofertą Promocyjną na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
  3. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
- §7**
1. Dostawca Usług ma prawo żądać od Abonenta wpłaty Kaucji zgodnie z Cennikiem lub Ofertą Promocyjną.
  2. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
  3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zaliczenia całości lub części Kaucji na poczet zaległych wymagalnych należności wynikających z zawartej Umowy.
  4. Z zastrzeżeniem pkt 3 niniejszego paragrafu, po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Kaucja zostanie zwrócona w nominalnej wysokości w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od daty złożenia przez Abonenta wniosku ze wskazaniem rachunku bankowego albo w inny sposób uzgodniony z Abonentem, przy czym w przypadku złożenia takiego wniosku w czasie trwania Umowy, Kaucja zostanie zwrócona w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.
- §8**
1. Abonent powinien korzystać z Usług i Urządzenia abonenckiego w sposób zgodny z obowiązującym prawem oraz nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Telekomunikacyjnej, a w szczególności nie powinien dołączać do Sieci Telekomunikacyjnej urządzeń nie spełniających wymogów, wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń do Sieci Telekomunikacyjnej w punktach nie będących jej zakończeniami. Lista rekomendowanych Urządzeń abonenckich, które powinny współpracować z Kartą SIM Dostawcy Usług, pod warunkiem że nie zostały one skonfigurowane dla szczególnych potrzeb sieci innych operatorów i działają w oparciu o niezmodyfikowane generyczne oprogramowanie producenta, dostępna jest w salonie firmowym oraz na stronie internetowej [www.sferia.pl](http://www.sferia.pl).
  2. Ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzeń abonenckich udostępnionych przez Dostawcę Usług w stosunku do analogicznych urządzeń dostępnych na rynku poza ofertą Dostawcy Usług mogą wynikać z instalacji w Urządzeniu abonenckim elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności:
    - a) zainstalowanych w pamięci tego urządzenia elementów graficznych,
    - b) zainstalowanych w pamięci tego urządzenia elementów dźwiękowych,
    - c) implementacji w oprogramowaniu tego urządzenia aplikacji wspierających usługi oferowane przez Dostawcę Usług.
  3. Szczegółowe opisy funkcjonalności Urządzeń abonenckich mogą być określone:
    - a) w instrukcji obsługi/warunkach korzystania z Urządzenia abonenckiego nabytego od Dostawcy Usług,
    - b) na stronie internetowej [www.sferia.pl](http://www.sferia.pl).
- §9**
1. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do przechowywania danych dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu Abonenta, a także nazwy i numerów dokumentów potwierdzających tożsamość Abonenta, jeżeli opóźnia się on co najmniej 60 (sześćdziesiąt) dni w wykonaniu zobowiązania, o którym mowa w §17 pkt 2 lit. a) Regulaminu.
  2. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do udostępniania innemu dostawcy usług zebranych przez siebie danych dotyczących nazw, serii oraz numerów utraconych lub zastrzeżonych dokumentów potwierdzających tożsamość Abonenta lub innych danych za zgodą Abonenta, na zasadach określonych w odrębnych przepisach lub wyrażonej zgodzie.
- §10**
- Dostawca Usług świadczy Usługi w zakresie posiadanych możliwości technicznych, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi. Aktualne informacje o jakości tych Usług są na podstawie obowiązujących przepisów publikowane na stronie internetowej [www.sferia.pl](http://www.sferia.pl).
- §10a**
1. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości usług transmisji danych (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata Pakietów transmisji danych), mogą wpływać na jakość usługi transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług/ pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie, w tym w Ofertach promocyjnych dla tych Usług/pakietów transmisji danych lub Cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi transmisji danych 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 transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
  2. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu abonenckim z usługi transmisji danych oraz z oferowanych przez Dostawcę Usług innych usług niebędących usługami transmisji danych, 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 transmisji danych, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi transmisji danych, zawiera regulamin takiej usługi, Oferta promocyjna lub Cennik.
  3. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi transmisji danych dla poszczególnych technologii sieciowych określone są w Cenniku. W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących Usług, Dostawca Usług może określać prędkość w zakresie

pobierania i wysyłania danych w ramach usługi transmisji danych (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez Abonentów z ich praw określonych w Regulaminie. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności w Ofertach promocyjnych lub Cennikach, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

- §11** Dostawca Usług posiada procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci Telekomunikacyjnej, w celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy. Ruch jest monitorowany na bieżąco, a reakcje na przeciążenia są podejmowane bez zbędnej zwłoki. Przypadki przeciążenia mogą skutkować okresowymi pogorszeniami parametrów Usług a w skrajnych przypadkach prowadzić do przerwy w dostępie do Usług.
- §11a** 1. W czasie świadczenia usługi transmisji danych, Dostawca Usług traktuje wszystkie transmisje danych 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 abonenckie, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
2. Abonenci mają prawo – za pomocą usługi transmisji danych – 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 użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
3. W ramach zarządzania Siecią Telekomunikacyjną i Usługami, Dostawca Usług stosuje 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, Dostawca Usług stosuje 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 opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty Pakietów transmisji danych, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy Abonentów korzystających ze wspólnych zasobów Sieci Telekomunikacyjnej.
4. Stosowane przez Dostawcę Usług odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych.
- §12** Dostawca Usług dochowuje należytej staranności, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Telekomunikacyjnej, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:
1. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług,
2. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług.
- §12a** Dostawca Usług może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające 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 Dostawca Usług (np. dotyczącym zgodności z prawem treści, aplikacji lub usług, lub bezpieczeństwa publicznego), 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 Telekomunikacyjnej, Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej oraz Urządzeń abonenckich Abonentów (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości Abonentów dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
- c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Telekomunikacyjnej oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci Telekomunikacyjnej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- §13** Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie.
- §14** W Cenniku lub Ofercie Promocyjnej Dostawca Usług może wprowadzać ograniczenia przepływności w zakresie świadczenia usługi transmisji danych.
- §15** Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy w taki sposób, że w trakcie trwania połączenia na numer alarmowy połączenie będzie skierowane z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych do jednostki znajdującej się w zasięgu stacji bazowej na obszarze której zostało zainicjowane połączenie, natomiast w przypadku zakończenia połączenia dane lokalizacyjne Abonenta określone są na podstawie obszaru stacji bazowej, w której zainicjowano połączenie oraz obszaru stacji, w której zakończono połączenie wraz z określeniem maksymalnej odległości Abonenta od stacji bazowej.

## **VI Zobowiązania Stron**

- §16** 1. Dostawca Usług, na podstawie Regulaminu i Umowy, zawartej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie, świadczy Abonentowi Usługi.
2. Dostawca Usług zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie wymaganym przez Prawo telekomunikacyjne i inne właściwe przepisy, stosownie do możliwości wykorzystywanej przez siebie technologii.
3. Dostawca Usług zapewnia Abonentowi poufność informacji o świadczonych na Jego rzecz Usługach oraz o ich treści, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem.
- 3a Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi transmisji danych, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
4. Dostawca Usług nie odpowiada za:
- 4.1. treść danych transmitowanych przez Abonenta,
- 4.2. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w adapterze lub Urządzeniu abonenckim oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
- 4.3. szkody wynikłe z niestosowania zabezpieczeń danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w adapterze lub Urządzeniu abonenckim oraz urządzeniach do nich przyłączonych.
5. Dostawca Usług zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Abonentowi w terminie wskazanym w Umowie.
6. Aktywacja usług transmisji danych następuje w ciągu 24 godzin od momentu złożenia przez Abonenta pisemnego lub ustnego wniosku zlecenia

uruchomienia usługi.

- §17** 1. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu i Umowy.
2. Abonent zobowiązany jest w szczególności do:
    - a) terminowego uiszczania opłat przewidzianych w Umowie, Cenniku lub Ofercie Promocyjnej,
    - b) bezwzględnego poinformowania DOK o każdej zmianie danych, zawartych w Umowie.
  3. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług Dostawcy Usług jedynie przy użyciu udostępnionej przez Dostawcę Usług Karty SIM.
  4. Abonent zobowiązany jest do:
    - a) nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem telefonu lub Urządzenia abonenckiego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
    - b) nieużywania adapterów bez zgody Dostawcy Usług.
  5. Abonent odpowiada za ujawnianie Kodów PIN/PUK osobom trzecim.
  6. W przypadku ujawnienia Kodów PIN/PUK osobom nieuprawnionym, Abonent powinien niezwłocznie zwrócić się do Dostawcy Usług o jego zmianę lub zablokowanie dostępu do Usług.
  7. Usługi Dostawcy Usług nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta niezgodnie z prawem, z zasadami współżycia społecznego lub w sposób uciążliwy dla innych Abonentów.
  8. Abonent będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu Pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefonu, dla którego był aktywny dany Pakiet transmisji danych. Abonent ma także możliwość bieżącej kontroli stanu Pakietu transmisji danych na zasadach określonych w Regulaminie, Cenniku lub Ofercie Promocyjnej, na podstawie którego pakiet został udostępniony.
  9. Dostawca Usług rekomenduje by Abonent zabezpieczał Urządzenie abonenckie poprzez jego blokadę za pomocą indywidualnego Kodu PIN. Sposób blokowania za pomocą indywidualnego kodu można znaleźć w instrukcji obsługi Urządzenia abonenckiego.
  10. Aktualne informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych dostępne są na stronie internetowej [www.sferia.pl](http://www.sferia.pl).
  11. Dostawca Usług przekazuje dane Abonenta w spisach abonentów, pod warunkiem wyrażenia przez Abonenta na to zgody.

### **VII Karta SIM**

- §18** 1. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować DOK drogą telefoniczną (podając Telekod) lub pisemną o kradzieży lub utracie Karty SIM. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie tej informacji i niezwłocznie zawiesza świadczenie Usług. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi uzyskanie nowej Karty SIM z zachowaniem dotychczasowego numeru po uiszczeniu opłaty wskazanej w Cenniku lub Ofercie Promocyjnej.
2. Za opłaty wynikające z używania skradzionego lub utraconego Urządzenia abonenckiego do momentu zgłoszenia o tym Dostawcy Usług, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

### **VIII Zmiana zakresu Usług i innych danych**

- §19** 1. Abonent ma prawo zmiany zakresu Usług, w tym usług dodatkowych lub Taryfy.
2. Zmiana zakresu Usług lub innych danych, określonych w pkt 1 niniejszego paragrafu, jest dokonywana na pisemny lub ustny, telefoniczny wniosek Abonenta oraz każdorazowo po akceptacji tego wniosku przez Dostawcę Usług. Zmiana w formie ustnej jest dokonywana po uprzedniej identyfikacji Abonenta za pomocą zgłoszonego przez niego telefonicznie Telekodu. Potwierdzenie realizacji zmian dokonywane jest w formie pisemnej. Zmiana Taryfy na droższą może być uzależniona przez Dostawcę Usług od wyniku pozytywnej weryfikacji zgodnie z §3 pkt 14 lub wpłacenia Kaucji.
  3. Pisemny wniosek, o którym mowa powyżej, powinien zawierać dane Abonenta, numer zawartej Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana, w przypadku jej akceptacji przez Dostawcę Usług, ma obowiązywać.
  4. Wskazanie przez Abonenta Telekodu oznacza aktywację usługi telefonicznego biura zleceń oraz wyrażenie przez Abonenta zgody na dokonywanie przez Dostawcę Usług powyższych zmian, zgodnie z telefoniczną instrukcją.
  5. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta wniosku o zmianę zakresu Usług i innych danych w formie ustnej, osoba przyjmująca zgłoszenie po identyfikacji Abonenta przy pomocy Telekodu informuje go niezwłocznie o zaakceptowaniu lub odmowie akceptacji tego wniosku.
  6. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do nagrywania połączeń z Abonentem dotyczących realizacji Usług, w tym ustnego zgłaszania zmian i składania innych oświadczeń woli, związanych z Umową. Nagranie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia oświadczenia woli, dokonania zgłoszenia lub sprawdzenia prawidłowości dokonania zgłoszonych zmian.
  7. Dostawca Usług dokona zmiany zakresu Usług lub innych danych poczynwszy od następnego Okresu rozliczeniowego od dokonania akceptacji wniosku o zmianę przez Dostawcę Usług.
  8. Zmiana, o której mowa powyżej, dokonywana jest na koszt Abonenta zgodnie z Cennikiem lub Ofertą Promocyjną.
  9. Szczegółowy zakres Usług i danych podlegających zmianie w formie ustnej za pomocą telefonu jest dostępny w DOK oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług.
  10. Abonent ma możliwość samodzielnego zarządzania Usługami dodatkowymi określonymi w Cenniku z wykorzystaniem kodów USSD. Lista kodów USSD jest dostępna w materiałach promocyjnych Dostawcy Usług i na stronie internetowej [www.sferia.pl](http://www.sferia.pl). W szczególności, za pomocą kodu USSD Abonent dokonuje wyboru aktywnego numeru abonenckiego w Usługach w wariacie Telefonii Nomadyczno-Komórkowej, świadczonych na jednej karcie SIM.

### **IX Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług**

- §20** 1. Dostawca Usług może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie Usług lub zmienić warunki ich świadczenia, jeżeli zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących:
- a) zachowania ciągłości świadczenia Usług w przypadku awarii Sieci Telekomunikacyjnej lub w sytuacji szczególnego zagrożenia,
  - b) zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej lub ochrony danych w Sieci Telekomunikacyjnej,
  - c) efektywnego wykorzystania zasobów częstotliwości i spełniania wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej.
2. Dostawca Usług może:
    - 2.1. ograniczyć świadczenie Usług, utrzymując świadczenie Usług nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent opóźnia się z płatnością należności za wykonanie Usług przez 14 (czternaście) dni.
    - 2.2. ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu, Oferty Promocyjnej, Umowy lub Umów zawartych z Dostawcą Usług albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług, w szczególności:
      - a) podał nieprawdziwe informacje lub przedstawił fałszywe dokumenty niezbędne do zawarcia Umowy,
      - b) wykorzystuje Sieć Telekomunikacyjną lub Usługi świadczone przez Dostawcę Usług do celów niezgodnych z prawem.
  3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług następuje po wysłaniu do Abonenta informacji SMS-em, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu Go w inny sposób.

4. W przypadku zapłaty przez Abonenta jedynie części opłat objętych fakturą lub fakturami, zawierającymi opłaty wynikające z więcej niż jednej Umowy, przy równoczesnym niewskazaniu przez Abonenta, której faktury wpłata dotyczy, Dostawca Usług zalicza dokonaną wpłatę na poczet najbardziej wymagalnej faktury.

**§21** 1. Abonent korzysta z Usług do wysokości Limitu kredytowego określonego w Cenniku lub Ofercie Promocyjnej.

2. W przypadku przekroczenia Limitu kredytowego Dostawca Usług może zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług.

3. Limit kredytowy jest odnawialny z każdym kolejno rozpoczętym Okresem rozliczeniowym.

4. Limit kredytowy przyznawany jest na czas obowiązywania Umowy.

## **X Opłaty**

**§22** Opłaty i należności za Aktywację i Usługi Abonent uiszcza na podstawie faktur VAT, wystawianych przez Dostawcę Usług zgodnie z Cennikiem lub Ofertą Promocyjną.

**§23** 1. Dostawca Usług wystawia faktury VAT za świadczone Usługi.

2. W fakturach VAT wykazuje się:

a) Opłatę abonamentową,

b) opłaty za Usługi,

c) podatek VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

3. Jeżeli Usługi świadczone na podstawie Umowy nie obejmują pełnego Okresu rozliczeniowego lub go przekraczają, wówczas miesięczną Opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień świadczenia Usług.

**§24** 1. Faktura VAT i wykazy Usług są doręczane listem zwykłym na adres do korespondencji wskazany w Umowie lub udostępniane Abonentowi w inny sposób, przez niego zaakceptowany.

2. Abonent jest zobowiązany do uregulowania faktury VAT w terminie określonym na fakturze. Termin płatności nie może być krótszy niż 14 (czternaście) dni licząc od dnia wystawienia faktury.

3. Za dzień wniesienia opłat wynikających z zawartej Umowy, przyjmuje się dzień wpływu należności do kasy lub na rachunek bankowy Dostawcy Usług.

4. W razie nieotrzymania faktury w terminie 14 (czternastu) dni od rozpoczęcia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, którego faktura powinna dotyczyć, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Dostawcę Usług, jednak nie później niż w terminie kolejnych 7 (siedmiu) dni. Powyższe stosuje się odpowiednio do przypadku, w którym treść faktury jest udostępniana Abonentowi w inny zaakceptowany przez niego sposób.

**§25** 1. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat pobiera się odsetki ustawowe wykazywane w wezwaniu do zapłaty.

2. Dostawca Usług ma prawo żądania odszkodowania za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Abonenta, w szczególności do zwrotu ulg i opłat związanych z przedterminowym rozwiązaniem Umowy zawartej na czas określony, jeżeli rozwiązanie nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

**§26** Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej.

## **XI Przeniesienie praw i obowiązków**

**§27** 1. Cesja praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy może nastąpić na wniosek Abonenta, wyłącznie za uprzednią pisemną zgodą Dostawcy Usług, pod warunkiem uregulowania wszystkich należności.

2. Osoba przejmująca prawa i obowiązki Abonenta zobowiązana jest uregulować bieżącą fakturę VAT doręczoną po dacie cesji, choćby obejmowała ona Usługi wykonane w okresie poprzedzającym tę datę, chyba że należność za tę fakturę została uregulowana przez dotychczasowego Abonenta.

## **XII Reklamacje**

**§28** 1. Abonent korzystający z Usług, kwestionujący niedotrzymanie z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, jakość świadczonych Usług lub wysokość naliczonych przez Dostawcę Usług opłat może wnosić reklamację.

2. Przedmiotem reklamacji może być:

a) niedotrzymanie z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,

b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług,

c) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji, co do wysokości faktury VAT, nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat wynikających z tej faktury.

3. Reklamujący powinien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne będące w jego posiadaniu dowody, którymi uzasadnia reklamację.

4. Dostawca Usług nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług lub złą jakość techniczną Usług, spowodowane okolicznościami siły wyższej lub przeciążeniem Sieci Telekomunikacyjnej.

**§29** Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależyte wykonane, lub miały być wykonane, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie wskazanego terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka rozpatrująca reklamację, niezwłocznie powiadamia reklamującego.

**§31** 1. Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w Salonie Firmowym Dostawcy Usług lub przesyłką pocztową,

b) ustnie – telefonicznie w DOK albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Salonie Firmowym Dostawcy Usług,

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (Adres e-mail: reklamacje@sferia.pl, Faks: 224974271).

2. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług,

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług,

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,

g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania albo wniosek o zaliczenie należności na poczet przyszłych płatności,

h) podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Salonie Firmowym Dostawcy Usług, nie spełnia warunków określonych w Regulaminie, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług przyjmując reklamację jest obowiązana, 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.

4. W przypadku, gdy reklamacja złożona w formie innej, niż wskazana powyżej, nie spełnia warunków określonych w Regulaminie, jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

**§31** Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

**§31a** 1. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Salonie Firmowym, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.

2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia.

3. W potwierdzeniu przyjęcia reklamacji Dostawca Usług wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację.

4. W przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, nie wystawia się potwierdzenia przyjęcia reklamacji.

**§31b** 1. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,

b) informację o dniu złożenia reklamacji,

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w §31e Regulaminu,

f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację:

a) zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne,

b) zostaje doręczona reklamującemu przesyłką poleconą — w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

**§31c** 1. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

2. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług 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.

3. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług 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. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

**§31d** 1. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w formie pisemnej, ustnej lub elektronicznej, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

2. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę w jakiej pierwotnie wysłana została odpowiedź na reklamację.

3. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

**§31e** 1. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem będącym Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ~~lub postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.~~

2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:

a) przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta,

b) przez inny podmiot uprawniony, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Dostawcy Usług.

3. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Abonenta będącego Konsumentem reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca Usług przekazuje temu Abonentowi w formie papierowej lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Jeśli Dostawca Usług nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w takim postępowaniu.

4. ~~Spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem będącym Konsumentem może zostać również poddany pod rozstrzygnięcie stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej USUNIĘTY.~~

5. Procedury i dostęp do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są przez odrębne przepisy i regulacje, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności w regulaminach tych podmiotów.

6. Prawo dochodzenia roszczeń określonych przez Prawo telekomunikacyjne w postępowaniu sądowym lub postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ~~i postępowaniach przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej~~ przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

### **XIII Kary umowne i zasady ich wypłaty**

- §32** 1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług trwająca dłużej niż 12 (dwanaście) godzin.
2. Kara umowna, o której mowa powyżej, nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw w świadczeniu Usług był krótszy od 36 godzin.
3. Postanowienie pkt 1 niniejszego paragrafu, wyczerpuje odpowiedzialność Dostawcy Usług z tytułu przerw w świadczeniu Usług.
- §33** Sposób wypłacenia kar umownych Dostawca Usług uzgadnia z Abonentem.
- §34** Kary umowne będą wypłacane Abonentowi przez Dostawcę Usług na wskazany przez niego rachunek bankowy lub w kasie DOK w terminie 14 (czternastu) dni od potwierdzenia przez Dostawcę Usług zdarzenia uprawniającego do wypłaty kar umownych oraz po uzgodnieniu z Abonentem sposobu ich wypłaty, zgodnie z §33 powyżej.

### **XIV Obsługa serwisowa**

- §35** 1. Na zakupione Urządzenie abonenckie producent udziela gwarancji na zasadach zawartych w karcie gwarancyjnej. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Urządzenia abonenckiego. Podstawą zgłaszania roszczeń z tytułu gwarancji jest podstemplowana i właściwie wypełniona karta gwarancyjna oraz dowód zakupu Urządzenia abonenckiego. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzeń abonenckich zakupionych przez Abonentów wraz z zawarciem Umowy oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w salonie firmowym oraz na stronie internetowej [www.sferia.pl](http://www.sferia.pl). Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzeń abonenckich udzielają podmioty, o których mowa powyżej. Jeżeli zakupione Urządzenie abonenckie ma wadę fizyczną lub prawną, Dostawca Usług jest odpowiedzialny wobec Abonenta z tytułu rękojmi na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego.
2. Abonent, za pośrednictwem DOK może uzyskiwać informacje o: aktualnej ofercie Dostawcy Usług, aktywnych Usługach Abonenta, statusie zgłoszonej reklamacji, obsłudze i zabezpieczeniu Urządzeń abonenckich, przerwach w świadczeniu Usług i sposobie postępowania w przypadku awarii Sieci Telekomunikacyjnej, informacji o niezastrzeżonych numerach innych Abonentów, informacji na temat wystawionych faktur oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.
3. Dostawca Usług może rejestrować treść połączeń Abonenta z DOK w celu weryfikacji informacji udzielanych Abonentowi przez konsultanta i usprawniania obsługi Abonenta.
4. Warunki i koszt korzystania z obsługi realizowanej przez DOK, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w Cenniku.

### **XV Postanowienia końcowe**

- §36** 1. Wszelkie zmiany Regulaminu będą doręczane Abonentowi osobiście za pośrednictwem poczty lub innego operatora pocztowego, chyba że Abonent złoży wniosek o przesyłanie informacji dotyczących zmian warunków Regulaminu drogą elektroniczną na wskazany w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Abonent będzie informowany o proponowanych zmianach warunków Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej 1 (jednego) miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie. W przypadku podwyższenia ceny Usług, Dostawca Usług powiadomi Abonenta na piśmie o terminie jej wprowadzenia oraz o wprowadzonych zmianach, z wyprzedzeniem co najmniej 1 (jednego) Okresu rozliczeniowego.
3. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane teleadresowe Dostawca Usług dostarczy treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
4. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Prawa telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
6. Wszelkie spory wynikające z Umowy podlegają rozpoznaniu przez właściwy sąd powszechny.
- §37** Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 maja 12 września 2018 roku.