



INDYWIDUALNA UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

TELESTRADA FIRMA

Umowa o Świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej zwana dalej „Umową” (ID Abonenta: ...)

Numer Umowy: 692/010/2312/2025 Data zawarcia: 06.05.2025 Miejsce Zawarcia: PASYM

DANE OPERATORA:

Pomiędzy: Telestrada S.A., z siedzibą w Warszawie 02-284, Al. Krakowska 22A, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000279791, NIP 544-10-14-413, REGON 006229011, kapitał zakł. 1.014.500,00 PLN, zwaną dalej „Operatorem”, a Abonentem:

DANE ABONENTA:

Nazwa: GMINA PASYM NIP: 7451841521

Imię i Nazwisko Reprezentanta: MARCIN NOWOCIŃSKI
BURMISTRZ MIASTA PASYM
Barbara Trusewicz -Sekretarz Miasta Pasy
PESEL:

ADRES SIEDZIBY ABONENTA:

Ulica: RYNEK Nr domu: 8 Nr lokalu:

Kod: 12-130 Miejscowość: PASYM

ADRES KORESPONDENCYJNY (JEŚLI INNY NIŻ SIEDZIBY)/DANE ODBIORCY (JEŚLI INNE NIŻ ABONENTA):

Nazwa: URZĄD MIASTA I GMINY W PASYMIU NIP:

Ulica: RYNEK Nr domu: 8 Nr lokalu:

Kod: 11-030 Miejscowość: PURDA

DANE KONTAKTOWE:

Imię i Nazwisko osoby kontaktowej: Krzysztof Kobylński

Numer kontaktowy: 509473532 Adres e-mail: umig@pasym.pl

USŁUGI W RAMACH UMOWY:

USŁUGA	NUMER TELEFONU	PLAN TARYFOWY	OPLATA (ZŁ/MIES.)	OPLATA INSTALACYJNA (JEDNORAZOWA)
VOIP	896212011 896212865 896212864 895444940-895444955	1500 MINUT -STACJONARNE -KOMÓRKOWE 60 UNIA	365.00 ZŁ	19.00 ZŁ

VOIP	896212010	FAX ELEKTRONICZNY WYSYŁANIE/ODBIERANIE fax@pasym.pl	5.00 ZŁ	1.00 ZŁ
			370.00 ZŁ	20.00 ZŁ

USŁUGA/NUMER TELEFONU	USŁUGA DODATKOWA	OPLATA (ZŁ/MIES.)

Uwagi:

SPRZĘT:

USŁUGA/NUMER TELEFONU	SPRZĘT	ILOŚĆ	OPLATA
896212864	Grandstream GXP 2140 HD	1	1.00 ZŁ
	Przystawka GXP 2200 EXT	1	1.00 ZŁ
896212864	Grandstream DP 755	4	1.00 ZŁ
896212864	Grandstream DP 725	16	1.00 ZŁ
SUMA OPLAT JEDNORAZOWYCH ZA SPRZĘT:		22.00 ZŁ	

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE:	
Czas trwania Umowy:	24
Rodzaj faktury:	ELEKTRONICZNA
Adres e-mail do e-faktury:	umig@pasym.pl

DOKUMENTY STANOWIĄCE ZAŁĄCZNIKI DO UMOWY:

Operator świadczy Usługę na podstawie Umowy oraz pozostałych dokumentów stanowiących jej integralną część obejmujących:	
Cennik Standardowy Usług Biznesowych	TAK
Wniosek o Przeniesienie Numeru Abonenta do sieci Telestrada wraz z Regulaminem Przenoszenia Numeru Przy Zmianie Dostawcy Usług Telekomunikacyjnych	NIE
Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej przez Telestrada S.A	TAK
CENNIK VOIP	TAK

OGÓLNE POSTANOWIENIA UMOWY:

§ 1 USŁUGI W RAMACH UMOWY. ZOBOWIĄZANIA OPERATORA I ABONENTA WYNIKAJĄCE Z UMOWY

- Na podstawie niniejszej Umowy Telestrada S.A. zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług w zakresie:
 - Utrzymania numeru telefonu przeniesionego od innego operatora lub przydzielonego Abonentowi przez Telestrada S.A.
 - Realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych oraz innych usług, których szczegółowa lista określona jest w Cenniku.
- Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za zrealizowane Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- W ramach sieci Telestrada S.A. świadczone są bezpłatne Usługi połączeń z numerami alarmowymi. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.
- Operator informuje, że osoba korzystająca z Usługi komórkowej, świadczonej przez Telestrada S.A., uprawniona jest do nieodpłatnego wyboru alternatywnego dostawcy Usług roamingu międzynarodowego, w dowolnym momencie trwania Umowy. Alternatywny Dostawca Usług Roamingu („Dostawca”) to inny niż Telestrada S.A. podmiot, który zawarł stosowną umowę z Telestrada S.A. na odsprzedaż Usług roamingu, który świadczy Usługi roamingu międzynarodowego na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG). W celu zmiany dostawcy Usług roamingu międzynarodowego z Telestrada S.A. na Dostawcę należy zwrócić się bezpośrednio do tego Dostawcy. Zmiana dostawcy ARP jest wykonywana w ciągu jednego dnia roboczego. Dostawca, z którego Usług roamingu międzynarodowego korzysta Abonent, nie jest zobowiązany do świadczenia tych Usług w przypadku przeniesienia przez Abonenta numeru telefonu z Telestrada S.A. do innego operatora krajowego. Dodatkowo Abonent ma możliwość korzystania za pośrednictwem Karty SIM/USIM Operatora z transmisji danych w roamingu na terenie EOG, oferowanej przez lokalnego operatora, świadczonej w odwiedzanym przez Abonenta kraju, zgodnie z ofertą tego operatora, o ile operator ten świadczy taką usługę. Szczegółowe informacje dotyczące zasad i warunków dokonywania zmian opisanych powyżej są wskazane w Regulaminie Dostępu do Alternatywnego Dostawcy Usług Roamingu Międzynarodowego, dostępnego na stronie Operatora. Informacje o dostępnych ARP oraz dokładnym sposobie włączenia się do sieci danego ARP są dostępne na stronie. W przypadku, gdy takiej informacji nie ma, oznacza to, że taka umowa nie została zawarta.
- Abonent nie może korzystać z Usług w sposób naruszający prawo lub Umowę, a w szczególności zobowiązuje się:

- 5.1. nie generować sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci Telestrada S.A. lub w sieciach partnerów roamingowych lub w sieci Internet, 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, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe,
- 5.2. nie generować ruchu komercyjnego rozumianego jako wygenerowany poprzez urządzenie służące do terminacji ruchu od wielu użytkowników w sieci Operatora.
6. W przypadku naruszenia postanowień określonych w punkcie 5.1 i 5.2 Telestrada S.A. ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości inicjowania Usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z Abonentem lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wszystkich Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z Abonentem.
7. W przypadku stwierdzenia generowania przez Abonenta ruchu określonego w punkcie 5.1 i 5.2 Telestrada S.A. ma prawo do naliczenia opłaty za każdą minutę takiego ruchu w wysokości 1,00 zł brutto.

§ 2 TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Dla Umów o Świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej z nowym numerem Usługa realizowana jest w ciągu 14 dni od daty wpływu podpisanej przez Abonenta Umowy, zawartej w formie pisemnej lub potwierdzonej w inny dopuszczony prawem sposób, szczególnie Umów zawartych w formie dokumentowej.
2. Dla Umów o Świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej z przeniesieniem numeru w trybie art. 325 prawa komunikacji elektronicznej, Usługa realizowana jest zgodnie z trybem wskazanym przez Abonenta, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Przenoszenia Numeru Przy Zmianie Dostawcy Usług Telekomunikacyjnych, dostępnego na stronie internetowej Operatora.
3. Warunkiem zachowania terminu wskazanego w punkcie 1 oraz 2 jest pozytywna weryfikacja tożsamości Abonenta przez Operatora.

§ 3 TRYB I WARUNKI DOKONANIA ZMIAN UMOWY

1. Telestrada S.A. zapewnia Abonentowi zmianę warunków Umowy. Zmiana warunków Umowy może się odbyć, w zależności od oferty Operatora, w formie pisemnej lub dokumentowej, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, poprzez Biuro Obsługi Klienta oraz za pomocą poczty elektronicznej. W przypadku, gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Operator utrzuwa i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 i 2361 oraz z 2018 r. poz. 650), w szczególności drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub na żądanie Abonenta w formie pisemnej, w rozsądnym czasie, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.
2. Jeśli Operator umożliwi Abonentowi dokonywanie zmian warunków Umowy na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość (np. poprzez wysłanie wiadomości SMS), Operator dostarczy Abonentowi potwierdzenie realizacji takiego zlecenia albo informację o odmowie jego realizacji.
3. Zmiana warunków Umowy następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego bezpośrednio po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło uzgodnienie warunków Umowy, chyba że obowiązujące Abonenta Regulaminy Promocji i Cenniki stanowią inaczej.
4. Umowa oraz zmiana warunków Umowy zostają zawarte z osobą, która poda aktualne dane, niezbędne do ich zawarcia i potwierdzi swoją tożsamość lub status prawny poprzez:
 - 4.1. w przypadku osób fizycznych — okazanie dowodu tożsamości (dowodu osobistego) dla Umów zawieranych w formie pisemnej lub w inny dopuszczony prawem sposób, w szczególności dla Umów i Aneksów zawieranych w formie dokumentowej,
 - 4.2. w przypadku pozostałych osób — okazanie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz za okazaniem dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON lub w inny dopuszczony prawem sposób, w szczególności dla Umów i Aneksów zawieranych w formie dokumentowej.
5. Telestrada S.A. może jednostronnie zmienić warunki Umowy zawartej na czas nieokreślony albo Cennika, w przypadku wystąpienia którejkolwiek z poniższych okoliczności, pod warunkiem, że są one obiektywne i niezależne od Operatora:
 - 5.1. Ogłoszenie przez Główny Urząd Statystyczny:
 - 5.1.1. Średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, który wykazuje zmianę cen o co najmniej 3% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3% lub więcej (wartość wskaźnika nie mniej niż 103) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 97) może spowodować ich obniżenie — zgodnie ze wskaźnikiem. Zmiana opłat może nastąpić raz w roku w terminie od 2 do 12 miesięcy od ogłoszenia;
 - 5.1.2. Wzrostu przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw za miesiąc grudzień poprzedniego roku, który wykazuje zmianę wynagrodzenia o 3% w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedzającego. Wzrost przeciętnego wynagrodzenia o 3% lub więcej może spowodować wzrost opłat, a spadek przeciętnego wynagrodzenia o 3% lub więcej może spowodować ich obniżenie — zgodnie ze wskaźnikiem. Zmiana opłat może nastąpić raz w roku w terminie od 2 do 12 miesięcy od ogłoszenia;
 - 5.2. Ogłoszenie w Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę oraz wysokości minimalnej stawki godzinowej, który wykazuje zmianę minimalnego wynagrodzenia o co najmniej 3% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę o 3% lub więcej może spowodować wzrost opłat, a spadek minimalnego wynagrodzenia za pracę o 3% lub więcej może spowodować ich obniżenie — zgodnie ze wskaźnikiem. Zmiana opłat może nastąpić raz w roku w terminie od 2 do 12 miesięcy od dnia wejście w życie Rozporządzenia.

Oplatami, które mogą podlegać zmianom określonym w punktach 5.1 i 5.2 są miesięczne Opłaty abonamentowe w pełnej kwocie, nieuwzględniającej rabatów i/lub opłaty za Usługi. W przypadku wzrostu wskaźnika do wartości uzasadniającej podniesienie opłat, Telestrada S.A. może pozostawić je bez zmian. W przypadku spadku wskaźnika do wartości uzasadniającej obniżenie opłat, Telestrada S.A. może je pozostawić bez zmian tylko w przypadku, gdy wcześniej nie skorzystała z uprawnienia do podwyższenia opłat. Zmiana opłat może nastąpić przy zaistnieniu każdej okoliczności z osobna lub wszystkich łącznie. Przy jednoczesnym wystąpieniu dwóch lub trzech z wyżej wymienionych przesłanek, do zmiany warunków zostanie przyjęty jeden ze wskaźników określonych w punktach 5.1 i 5.2.

Ogłoszenie przez Główny Urząd Statystyczny kwartalnego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, który wykazuje zmianę cen o co najmniej 3% lub więcej w stosunku do okresu poprzedniego. Wzrost cen o 3% lub więcej (wartość wskaźnika nie mniej niż 103) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 97) może spowodować ich obniżenie — zgodnie ze wskaźnikiem. Zmiana opłat może nastąpić raz w kwartał w ciągu dwóch miesięcy od ogłoszenia.

Oplatami, które mogą podlegać zmianom określonym w punkcie 5.3 są miesięczne Opłaty abonamentowe w pełnej kwocie, nieuwzględniającej rabatów i/lub opłaty za Usługi. W przypadku wzrostu wskaźnika do wartości uzasadniającej obniżenie opłat, Telestrada S.A. może pozostawić je bez zmian. W przypadku spadku wskaźnika do wartości uzasadniającej obniżenie opłat, Telestrada S.A. może pozostawić je bez zmian tylko w przypadku, gdy wcześniej nie skorzystała z uprawnienia do podwyższenia opłat. Zmiana opłat na podstawie okoliczności określonych w punkcie 5.3 może nastąpić niezależnie od zmiany warunków dokonanych na podstawie okoliczności określonych w punkcie 5.1 i 5.2.
- 1.1. Mające wpływ na wzajemne prawa i obowiązki Stron, treść Umowy lub Cennika: zmiana przepisów prawa powszechnie obowiązującego, zmiana interpretacji tych przepisów, wydanie orzeczeń sądowych, decyzji administracyjnych, rekomendacji lub zaleceń przez właściwe w danym zakresie sądy, urzędy lub organy.
- 1.2. Wystąpienie siły wyższej zmieniającej sytuację finansową Operatora. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie, którego Telestrada S.A. nie mogła przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności wymaganej w stosunkach profesjonalnych i które jest zewnętrzne zarówno w stosunku do Abonenta jak i Operatora i któremu Telestrada S.A. nie mogła się przeciwstawić działając z tak rozumianą należyłą starannością.

- 1.3. Zakończenie świadczenia na rzecz Telestrada S.A. usługi niezbędnej do wykonania niniejszej Umowy, dostarczanej dotychczas przez podmiot trzeci, zmiana zasad świadczenia takiej usługi, zakończenie albo zmiana warunków wiążącej Telestrada S.A. z podmiotami trzecimi umowy, której obowiązywanie jest niezbędne do wykonania niniejszej Umowy.
- 1.4. Decyzja Prezesa UKE, UOKiK lub innego organu uprawnionego do wydawania decyzji w stosunku do Telestrada S.A., która zobowiązuje do wprowadzenia zmiany.
- 1.5. Wzrost opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej lub innym akcie zastępującym ustawę, wzrost opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego oraz z tytułu połączenia sieci, zmiana kursu walut.
- 1.6. Wzrost kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.
- 1.7. Wzrost obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrost stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków lub zmiana sposobu ich naliczania.
- 1.8. Wzrost cen usług lub urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wzrost kosztów ich oprogramowania.
2. Telestrada S.A. może jednostronnie zmienić warunki Umowy zawartej na czas określony, w przypadku wystąpienia okoliczności określonych w punktach 5.4, 5.6, 5.7, 5.10, pod warunkiem, że są one obiektywne i niezależne od Operatora.
3. Zmiana warunków Umowy lub Cennika odbywa się na zasadach opisanych w Regulaminie Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej.

§ 4 OBOWIĄZYWANIE UMOWY

1. Umowa zawarta na czas określony, po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznie przekształca się w Umowę na czas nieokreślony, chyba, że Abonent lub Operator dostarczy drugiej Stronie, nie później niż miesiąc przed upływem okresu określonego, na jaki została zawarta Umowa, oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy.

§ 5 OKRES ROZLICZENIOWY I SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

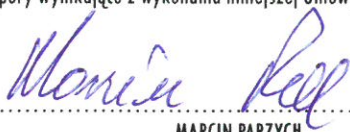
1. Okres Rozliczeniowy trwa jeden miesiąc kalendarzowy. Telestrada S.A. zastrzega możliwość zmiany długości Okresu Rozliczeniowego w przypadku zaistnienia ważnych względów organizacyjnych.
2. Abonent może dokonać płatności w następujący sposób:
 - 2.1. poprzez wpłatę na rachunek bankowy Telestrada S.A. wskazany na fakturze VAT. W takim przypadku za dzień zapłaty rachunku uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy,
 - 2.2. poprzez wpłatę gotówki w siedzibie Operatora. W takim przypadku za dzień zapłaty rachunku uważa się dzień dokonania wpłaty.

§ 6 ROZWIĄZANIE UMOWY. ODSZKODOWANIE WYNIKAJĄCE Z ZERWANIA UMOWY NA CZAS OKREŚLONY.

1. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora, trwa przez Minimalny Okres Świadczenia Usług. Za Minimalny Okres Świadczenia Usług uważa się czas odpowiadający okresowi na jaki została zawarta Umowa, który rozpoczyna się w dniu aktywacji Usługi i w ciągu którego żadna ze Stron nie może rozwiązać Umowy bez ponoszenia sankcji określonych w Regulaminie Oferty lub Umowie, z wyłączeniem przypadków wskazanych w Regulaminie Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej.
2. Po upływie Minimalnego Okresu Świadczenia Usług, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na tych samych warunkach (Automatyczne Przedłużenie), chyba że Abonent lub Operator złoży drugiej Stronie, nie później niż 30 dni przed upływem powyższego Minimalnego Okresu Świadczenia Usług, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy, wówczas Umowa rozwiązuje się z dniem upływu Minimalnego Okresu Świadczenia Usług.
3. W przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości sumy części Opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
4. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, licząc od dnia, w którym wypowiedzenie wpłynęło do drugiej Strony.

§ 7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE UMOWY

1. Opłaty wskazane w Umowie, o ile nie wskazano inaczej, zostały wyrażone w kwotach netto (nie zawierają podatku VAT).
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy, a postanowieniami Regulaminów i Cenników obowiązujących Abonenta, zapisy Umowy będą miały charakter nadrzędny.
3. Operator świadczy zamówioną Usługę na podstawie niniejszej Umowy oraz pozostałych dokumentów stanowiących jej integralną część wskazanych w Umowie.
4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
5. Wszelkie spory wynikające z wykonania niniejszej Umowy będzie rozstrzygał sąd właściwy dla siedziby Telestrada S.A.



MARCIN PARZYCH
Telestrada S.A

Z up. BURMISTRZA

07.05.2014

Barbara Brusiewicz
SEKRETARZ MIASTA

Data i podpis Abonenta

CENNIK STANDARDOWY USŁUG BIZNESOWYCH

TELEFON KOMÓRKOWY, TELEFON STACJONARNY, TELEFONIA VOIP, INTERNET MOBILNY, INTERNET STACJONARNY

TelestrAda

Komunikacja. Bardziej.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Cennik obowiązuje Abonenta biznesowego, który zawarł Umowę o Świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej na mobilne lub stacjonarne Usługi głosowe i/lub na Usługę mobilnego lub stacjonarnego Internetu.
2. Cennik obowiązuje dla Umów zawartych od 01.03.2025 r.
3. Opłaty w Cenniku zostały wyrażone w kwotach netto (nie zawierają podatku VAT).
4. W przypadku skorzystania z Usług niewskazanych w niniejszym Cenniku, opłata za każde wykonane lub odebrane połączenie, w tym połączenie głosowe, wiadomość SMS, wiadomość MMS oraz transmisja danych, zostanie naliczona zgodnie z Cennikiem Usług Dodatkowych, dostępnym na stronie www.telestrada.pl.

II. TELEFON KOMÓRKOWY

1. OPŁATY ABONAMENTOWE W RAMACH USŁUGI GŁOSOWEJ KOMÓRKOWEJ:

Tabela 1: Opłaty abonamentowe (netto) za usługi komórkowe w ramach Planów Taryfowych

Plany Taryfowe	Opłata z Bonusem Krajowym ¹⁾	Opłata Standardowa
Biznes XXS – sama Karta SIM, Usługi płatne zgodnie z Tabelą 2 Cennika	10,00 zł/mies.	30,00 zł/mies.
Biznes XS – nielimitowane połączenia do krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych	15,00 zł/mies.	35,00 zł/mies.
Biznes S – nielimitowane połączenia, SMS-y, MMS-y do wszystkich krajowych sieci komórkowych, transfer danych 10 GB	25,00 zł/mies.	45,00 zł/mies.
Biznes M – nielimitowane połączenia, SMS-y/MMS-y do wszystkich krajowych sieci komórkowych, transfer danych 30 GB	35,00 zł/mies.	55,00 zł/mies.
Biznes L – nielimitowane połączenia, SMS-y/MMS-y do wszystkich krajowych sieci komórkowych, transfer danych 60 GB	45,00 zł/mies.	65,00 zł/mies.
Biznes XL – nielimitowane połączenia, SMS-y/MMS-y do wszystkich krajowych sieci komórkowych, transfer danych 100 GB	55,00 zł/mies.	75,00 zł/mies.
Biznes XXL – nielimitowane połączenia, SMS-y/MMS-y do wszystkich krajowych sieci komórkowych, transfer danych 200 GB	65,00 zł/mies.	85,00 zł/mies.

¹⁾ Bonus Krajowy – oznacza rabat w opłacie abonamentowej udzielony Abonentowi na warunkach opisanych w punkcie 2. Zasady działania Bonusu Krajowego dla Usługi głosowej komórkowej.

Tabela 2: Opłaty standardowe (netto) za usługi komórkowe (w przypadku braku wykupienia Usługi w abonamencie)

Opłaty standardowe poza abonamentem	Poza abonamentem	Opłata (netto)
Połączenia do wszystkich krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych	1 min	0,13 zł
SMS do wszystkich krajowych sieci komórkowych	1 SMS	0,15 zł
MMS do wszystkich krajowych sieci komórkowych	1 MMS	0,33 zł
Transfer danych	50 kB	0,01 zł

Tabela 3: Pakiety roamingowe w Strefie 1: na terenie Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii oraz Liechtensteinu na pakietowe przesyłanie danych (opłaty netto)

Nazwa pakietu	Roaming 100 MB	Roaming 500 MB	Roaming 1 GB
Pakiet danych	100 MB	500 MB	1 GB
Ważność pakietu (od daty aktywacji)	30 dni	30 dni	30 dni
Opłata (netto)	16,25 zł/SIM	20,32 zł/SIM	28,45 zł/SIM

- 1.1. W przypadku skorzystania z Usług nieobjętych w wybranym Planie Taryfowym Abonenta, zostaną naliczone opłaty standardowe zgodnie z Tabelą 2.
- 1.2. Możliwość wykonywania nielimitowanych połączeń głosowych do wszystkich krajowych operatorów sieci komórkowych i stacjonarnych nie dotyczy połączeń międzynarodowych, połączeń w roamingu oraz połączeń z numerami skróconymi i specjalnymi, które zostały określone w Cenniku Usług Dodatkowych, dostępnym na stronie www.telestrada.pl.
- 1.3. Możliwość wysyłania nielimitowanych wiadomości SMS i MMS do wszystkich krajowych sieci komórkowych nie dotyczy SMS-ów i MMS-ów specjalnych, wysyłanych na numery stacjonarne, na numery międzynarodowe oraz w roamingu, które zostały określone w Cenniku Usług Dodatkowych, dostępnym na stronie www.telestrada.pl.
- 1.4. Abonent ma możliwość zamówienia pakietu roamingowego, na transfer danych obowiązującego w Strefie 1: na terenie Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii oraz Liechtensteinu, wskazanego w Tabeli 3. W celu aktywacji pakietu roamingowego należy się skontaktować z Biurem Obsługi Klienta. Aktywacja następuje w ciągu 48 godzin roboczych od daty zgłoszenia.
- 1.5. Abonent jest informowany wiadomością SMS o wykorzystaniu pakietu roamingowego na pakietowe przesyłanie danych. Po wykorzystaniu pakietu Abonent jest zobowiązany do opłaty standardowej za Usługę transmisji danych w roamingu w kwocie 0,03 zł (netto) za 1 MB.
- 1.6. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Ofertą w ramach roamingu międzynarodowego obowiązuje Cennik Usług Dodatkowych, dostępny na stronie www.telestrada.pl.

2. ZASADY DZIAŁANIA BONUSU KRAJOWEGO DLA USŁUGI GŁOSOWEJ KOMÓRKOWEJ:

- 2.1. Operator może przydzielić Abonentowi Bonus Krajowy na Opłatę Standardową za Pakiet Podstawowy, wskazaną w Tabeli 1 w zależności od wybranego Planu Taryfowego na warunkach niniejszego Regulaminu.
- 2.2. Bonus Krajowy polega na zmniejszeniu Opłaty Standardowej za Pakiet Podstawowy, wskazanej w Tabeli 1 o wartość 20,00 zł netto.
- 2.3. Bonus Krajowy zostaje naliczony Abonentowi w pierwszym Okresie Rozliczeniowym. Od drugiego okresu obowiązują zasady naliczania Bonusu zgodnie z Postanowieniami punktu 2.4.
- 2.4. Bonus Krajowy zostanie naliczony w kolejnym Okresie Rozliczeniowym w przypadku, gdy w okresie poprzedzającym liczbę MMS i transferu danych (w przypadku posiadania Usługi w Planie Taryfowym obowiązującym w kraju) zrealizowanych w roamingu międzynarodowym w Okresie Rozliczeniowym w Strefie 1: na terytorium Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Liechtensteinu (zwanej dalej „Strefą 1”) wyniesie 0 („zero”), a liczba połączeń głosowych wychodzących do polskich sieci komórkowych i stacjonarnych (w przypadku posiadania Usługi w Planie Taryfowym obowiązującym w kraju)/wymieniana na SMS wychodzące do polskich sieci komórkowych (w przypadku posiadania Usługi w Planie Taryfowym obowiązującym w kraju) wyniesie do 50 minut/SMS.
- 2.5. Liczba połączeń wychodzących wskazana w punkcie 2.4 jest wymienna na liczbę SMS wykonanych w stosunku 1:1, gdzie jedna minuta połączenia wychodzącego odpowiada jednej

- wiadomości SMS wysłanej przez Abonenta.
- 2.6. Transfer danych wskazany w punkcie 2.4 i 2.7 nie dotyczy pakietów internetowych roamingowych wskazanych w Tabeli 3, które Abonent może zamówić do obowiązującego Planu Taryfowego, na każdą kartę SIM w ramach Umowy.
 - 2.7. W przypadku gdy liczba MMS i transferu danych (w przypadku posiadania Usługi w Planie Taryfowym obowiązującym w kraju) zrealizowanych w roamingu międzynarodowym w Strefie 1 wyniesie więcej niż 0 („zero”) lub liczba połączeń głosowych wychodzących (w przypadku posiadania Usługi w Planie Taryfowym obowiązującym w kraju)/wymieniona na SMS wychodzące do polskich sieci komórkowych (w przypadku posiadania Usługi w Planie Taryfowym obowiązującym w kraju) wyniesie więcej niż 50 minut/SMS, opłata za abonament za kolejny Okres Rozliczeniowy zostanie naliczona zgodnie z wartością wskazaną w Tabeli 1 (Opłata Standardowa), w zależności od wybranego Planu Taryfowego.
 - 2.8. Postanowienia zawarte w punkcie 2.4 oraz 2.7 dotyczą niezależnie każdej karty SIM w ramach Umowy.
 - 2.9. Bonus Krajowy nie obowiązuje Abonenta, który znajduje się w Okresie Wypowiedzenia swojej Umowy, a spełnił postanowienia punktu 2.7.

III. INTERNET MOBILNY

1. OPŁATY ABONAMENTOWE W RAMACH USŁUGI INTERNETU MOBILNEGO:

Tabela 4: Opłaty abonamentowe (netto) za Usługę internetu mobilnego w ramach Oferty Specjalnej.

Plan taryfowy	Internet 1	Internet 4	Internet 10	Internet 20	Internet 30	Internet 60	Internet 100	Internet 200/400 ²⁾
Opłata z Bonusem Krajowym ¹⁾	5,00 zł/mies.	7,00 zł/mies.	10,00 zł/mies.	20,00 zł/mies.	30,00 zł/mies.	40,00 zł/mies.	50,00	55,00 zł/mies.
Opłata Standardowa	25,00 zł/mies.	27,00 zł/mies.	30,00 zł/mies.	40,00 zł/mies.	50,00 zł/mies.	60,00 zł/mies.	70,00 zł/mies.	75,00 zł/mies.
Ilość GB w abonamencie	1 GB	4 GB	10 GB	20 GB	30 GB	60 GB	100 GB	200/400GB

¹⁾ Bonus Krajowy — oznacza rabat w opłacie abonamentowej udzielony Abonentowi na warunkach opisanych w punkcie 2. Zasady działania Bonusu Krajowego dla Usługi internetu mobilnego.

²⁾ Plan Taryfowy dostępny tylko dla Usług działających w oparciu o sieć Plus. Abonent ma możliwość korzystania z Pakietu Podstawowego dziennego w godzinach od 8:00 rano do 1:00 w nocy. Transfer danych z Pakietu Dodatkowego nocnego jest dostępny w godzinach od 1:00 w nocy do 8:00 rano. Pakiety nie są wymienne, a ich wykorzystanie jest rozliczane niezależnie. Korzystanie z Pakietu Dodatkowego nocnego jest możliwe tylko w przypadku braku wykorzystania Pakietu Podstawowego dziennego. W przypadku wykorzystania Pakietu Podstawowego dziennego, Pakiet Dodatkowy nocny nie jest dostępny

- 1.1. W przypadku skorzystania z Usług nieobjętych w wybranym Planie Taryfowym Abonenta, zostaną naliczone opłaty standardowe zgodnie z Tabelą 2.
2. ZASADY DZIAŁANIA BONUSU KRAJOWEGO DLA USŁUGI INTERNETU MOBILNEGO:
- 2.1. Operator może przydzielić Abonentowi Bonus Krajowy na Opłatę Standardową za abonament, wskazaną w Tabeli 5 w zależności od wybranego Planu Taryfowego. Wartość Bonusu Krajowego wynosi 20,00 zł netto.
- 2.2. Bonus Krajowy zostaje naliczony Abonentowi w pierwszym Okresie Rozliczeniowym. Od drugiego okresu obowiązują zasady naliczania Bonusu zgodnie z Postanowieniami punktu 2.3.
- 2.3. Bonus Krajowy zostanie naliczony w kolejnym Okresie Rozliczeniowym w przypadku, gdy w okresie poprzedzającym transfer danych w Okresie Rozliczeniowym w Strefie 1 wyniesie 0 („zero”) GB.
- 2.4. Transfer danych wskazany w punkcie 2.3, 2.5 nie dotyczy pakietów internetowych roamingowych wskazanych w Tabeli 3, które Abonent może zamówić do obowiązującej go Oferty Specjalnej.
- 2.5. W przypadku gdy transfer danych zrealizowanych w roamingu międzynarodowym w Strefie 1 wyniesie więcej niż 0 („zero”) GB, opłata za abonament za kolejny Okres Rozliczeniowy zostanie naliczona zgodnie z wartością wskazaną w Tabeli 5 w zależności od wybranego Planu Taryfowego.
- 2.6. Bonus Krajowy nie obowiązuje Abonenta, który znajduje się w Okresie Wypowiedzenia swojej Umowy a spełnił postanowienia punktu 9.5.

VI. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG MOBILNYCH:

1. Usługi mobilne w ramach niniejszego Cennika działają w oparciu o sieć komórkową Plus lub Orange i są dostępne na terenie całego kraju, a także w roamingu międzynarodowym. Zasięg zależy od ukształtowania terenu i liczby stacji bazowych na danym terenie. Mapa zasięgu dostępna jest na stronie Operatora.
2. Połączenia, SMS-y i MMS-y do krajowych operatorów sieci komórkowych w ramach niniejszej Oferty mogą zostać wykorzystane na terenie Polski oraz w Strefie 1.
3. Transmisja danych w Strefie 1 będzie rozliczana z uwzględnieniem Polityki Uczciwego Korzystania (z ang. Fair Use Policy, dalej „FUP”), zgodnie z którą Operator przyznaje Abonentowi bezpłatny Limit GB dla danego Planu Taryfowego w danym Okresie Rozliczeniowym. Po wykorzystaniu Limitu GB, Operator będzie naliczać opłaty wskazane w Cenniku Usług Dodatkowych, dostępnym na stronie www.telestrada.pl.
4. W ramach niniejszego Cennika limit danych (wyrażonych w GB) do wykorzystania w Strefie 1 został wskazany w dokumencie „Limit roamingowy na transmisję danych w Strefie 1”, zamieszczonym na stronie internetowej www.telestrada.pl.
5. Szczegółowe Zasady „FUP” zostały wskazane w Cenniku Usług Dodatkowych dostępnym na stronie www.telestrada.pl.
6. Abonent korzystający z Usługi transferu danych może pobierać dane z maksymalną dostępną prędkością przypisaną do Usługi, aż do wykorzystania limitu danych w ramach abonamentu. Po wyczerpaniu transferu Abonent ma możliwość korzystania z Usługi z maksymalną prędkością pobierania i wysyłania nie większą niż 32 kbit/s.
7. Okres obowiązywania oraz wartość pakietu danych do wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym, aktualnie dostępnego na koncie Abonenta można sprawdzić za pomocą kodu USSD *136# dla Usług działających w oparciu o sieć Plus oraz *171*10*99# dla Usług działających w oparciu o sieć Orange.
8. Okres ważności pakietu internetowego wskazanego w Tabeli 1 i Tabeli 4 wynosi:
 - 8.1. miesiąc od dnia aktywacji, dla Usług działających w oparciu o sieć Plus,
 - 8.2. od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca, a w przypadku aktywacji Usługi w trakcie trwania miesiąca od dnia aktywacji do ostatniego dnia miesiąca, dla Usług działających w oparciu o sieć Orange.
9. Na rzeczywistą prędkość przesyłania danych mogą wpłynąć następujące uwarunkowania: technologia przesyłania danych, z której Abonent korzysta (LTE, HSPA, HSPA+, UMTS), możliwości, parametry i konfiguracja urządzenia, na którym jest świadczona Usługa, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (na siłę sygnału mogą wpływać: warunki atmosferyczne, aktualne obciążenie i odległość od danej stacji nadawczej, charakterystyka miejsca, w którym korzysta się z Usługi transferu danych — wewnątrz/zewnątrz budynku, grubość ścian i materiał, z którego je wykonano, wysokość, na której Abonent korzysta z internetu — powyżej 30 metrów sygnał może być słabszy, przeszkody naturalne typu las, góry, znajdujące się między Abonentem, korzystającym z internetu a nadajnikiem).
10. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE i 5G (Long Term Evolution) jest możliwe przy pomocy karty USIM, będącej własnością Telestrada oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE lub 5G dostępnej w sieci Telestrada. W przypadku zmiany oprogramowania danego sprzętu przez użytkownika lub jego aktualizacji przez producenta sprzętu, Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tym związane, w tym w szczególności dotyczące możliwości korzystania z technologii LTE lub 5G dostępnej w sieci Telestrada.
11. Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania producenta sprzętu, które ograniczają lub uniemożliwiają korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii LTE lub 5G przy pomocy sprzętu obsługującego transmisję danych LTE lub 5G.
12. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi Internetu mobilnego dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 10.11.2024 r.

wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s
5G	60 Mb/s	600 Mb/s

13. Pakiety danych przysługujące w ramach abonamentu nie przechodzą na kolejne Okresy Rozliczeniowe, a ich wartość nie podlega zwrotowi.
14. Dane naliczane są za każde rozpoczęte 100 kB (w odniesieniu do pobieranych i wysyłanych danych).
15. Za okres od daty aktywacji numeru telefonu do ostatniego dnia pierwszego niepełnego Okresu Rozliczeniowego, tj. w przypadku, gdy aktywacja nastąpiła w trakcie Okresu Rozliczeniowego, Abonent będzie naliczany proporcjonalnie do liczby dni niepełnego Okresu Rozliczeniowego.
16. SMS - wiadomość wysyłana z telefonu GSM, zawierająca nie więcej niż 160 znaków alfanumerycznych kodowanych na 7 bitach lub nie więcej niż 140 bajtów danych w postaci binarnej, zgodnie z normami ETSI GSM. W przypadku jednorazowego przesłania wiadomości zawierającej więcej niż 160 znaków alfanumerycznych lub więcej niż 140 bajtów danych w postaci binarnej, tekst lub dane są dzielone na odpowiednią liczbę SMS-ów, z których każdy obciążony jest opłatą indywidualnie, zgodnie z niniejszym Cennikiem. W przypadku przesyłania wiadomości zawierającej polskie znaki (np. q, ę, ł) przy wykorzystaniu aparatu telefonicznego kodującego polskie znaki (tryb UNICODE), długość wiadomości wynosi maksymalnie 70 znaków alfanumerycznych.
17. Opłata za wysłanie wiadomości multimedialnej MMS do jednego adresata naliczana jest za każde rozpoczęte 100 kB.
18. Opłaty dotyczące połączeń międzynarodowych, z numerami specjalnymi, SMS-y specjalne i MMS-y specjalne reguluje Cennik Usług Dodatkowych, dostępny na stronie internetowej www.telestrada.pl.
19. W ramach zawartej Umowy Abonent otrzyma karty SIM/USIM z numerem telefonu (numerem MSISDN) w celu świadczenia Usługi.
 - 19.1. Usługi działające w oparciu o sieć Orange mogą być świadczone na Karcie eSIM. Karta eSIM to wirtualna (elektroniczna) karta SIM, która nie ma postaci fizycznej i jest pobierana przez Abonenta na urządzenie z funkcją eSIM.
 - 19.2. Karta eSIM zostanie dostarczona do Abonenta w dniu aktywacji Usługi w sieci Operatora.
 - 19.3. Przy zmianie urządzenia eSIM na nowe urządzenie eSIM zapisaną na nim Kartę eSIM należy wymienić (dezaktywować Kartę eSIM w starym urządzeniu i aktywować nową Kartę eSIM na nowym urządzeniu).
 - 19.4. Usunięcie Karty eSIM z poziomu urządzenia za pomocą funkcjonalności udostępnionych przez producenta urządzenia lub w ustawieniach systemowych urządzenia, nie powoduje rozwiązania Umowy i zaprzestania naliczania opłat. Nie ma możliwości odzyskania Karty eSIM usuniętej z urządzenia, a także utraczonej wraz z urządzeniem lub w wyniku jego uszkodzenia. W takim przypadku należy wymienić Kartę eSIM na nową Kartę eSIM i pobrać ją ponownie na urządzenie.
 - 19.5. Zaprzestanie świadczenia Usług przez Operatora w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy i związana z tym dezaktywacja Karty eSIM nie powoduje usunięcia Karty eSIM z urządzenia, jednakże w takim przypadku Karta eSIM stanie się bezużyteczna. Usunięcia Karty eSIM z urządzenia można dokonać za pomocą funkcjonalności udostępnionych przez producenta urządzenia w dedykowanej dla urządzenia aplikacji lub w ustawieniach systemowych urządzenia.
 - 19.6. Karta eSIM działa wyłącznie na urządzeniach z funkcją eSIM, zgodnych ze standardem GSMA eSIM. Urządzenia, które nie są zaprojektowane według standardu GSMA eSIM nie są wspierane. W chwili pobierania Karty eSIM urządzenie musi mieć dostęp do internetu.
20. W ramach zawartej Umowy, Operator zapewnia możliwość przeniesienia numeru telefonu od dotychczasowego dostawcy usług lub nadania nowego numeru z puli numeracyjnej Operatora.
21. Dostępne Usługi wskazane w Tabeli 1 i Tabeli 4, obowiązują niezależnie na każdej Karcie SIM, zgodnie z Umową Abonenta.

IV. TELEFON STACJONARNY

1. OPŁATY ABONAMENTOWE W RAMACH USŁUGI GŁOSOWEJ STACJONARNEJ:

Tabela 5: Opłaty abonamentowe (netto) w ramach Usługi telefonicznej stacjonarnej

Plan taryfowy	W abonamencie	Telefon bezkablowy	Telefon kablowy	
			Linia analogowa	Linia cyfrowa 2B+D ¹⁾
Abonament podstawowy	-	20,00 zł/mies.	25,00 zł/mies.	40,00 zł/mies.
Abonament 200	200 minut do krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych	25,00 zł/mies.	35,00 zł/mies.	50,00 zł/mies.
Abonament 500	500 minut do krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych	35,00 zł/mies.	40,00 zł/mies.	65,00 zł/mies.
Abonament No Limit	Nielimitowane połączenia do krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych	55,00 zł/mies.	65,00 zł/mies.	90,00 zł/mies.
Usługa prezentacji numeru	-	3,00 zł/mies.	3,00 zł/mies.	-
Opłaty standardowe poza abonamentem (netto):				
Usługi dostępne poza abonamentem	Poza abonamentem	Telefon bezkablowy	Linii analogowa	Linia cyfrowa 2B+D
Połączenia do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych	1 min	0,13 zł	0,13 zł	0,13 zł

¹⁾ Dla linii cyfrowej 2B+D w Opłata abonentowa zawiera opłatę za prezentację numeru oraz dzierżawę urządzenia NT, a wskazanych Usług nie można wyłączyć.

- 1.1. Telestrada S.A. świadczy usługę telefonu kablowego w oparciu o linię analogową lub cyfrową.
- 1.2. Telestrada S.A. świadczy usługę telefonu bezkablowego w oparciu o dostęp do sieci GSM wybranego przez siebie operatora infrastrukturalnego.
- 1.3. Usługa telefonu stacjonarnego bezkablowego działa w obrębie do 1 km od podanej lokalizacji instalacji telefonu stacjonarnego. Zasięg zależy od ukształtowania terenu i liczby stacji bazowych na danym terenie.
- 1.4. Włączenie/wyłączenie Usługi Prezentacji numeru możliwe jest przez Biuro Obsługi Klienta i dostępne jest od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego po okresie, w którym zarejestrowano zgłoszenie Abonenta.
- 1.5. W przypadku zamówienia Usługi telefonicznej na linii cyfrowej 2B+D, Operator pobiera opłaty dodatkowe w zależności od konfiguracji łącza Abonenta, zgodnie z Tabelą 6.

Tabela 6: Opłaty dodatkowe (netto) linia cyfrowa 2B+D

Rodzaj opłaty	Opłata (netto)
Opłata za każdy numer MSN poza numerem głównym	3,00 zł/mies.
Opłata za każdą wiązkę 10 numerów DDI	8,00 zł/mies.
Opłata za każdą wiązkę 100 numerów DDI	29,00 zł/mies.

- 1.6. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Cennikiem odnośnie połączeń międzynarodowych, z numerami specjalnymi, zmiany lokalizacji linii abonenckiej i zawieszenia świadczenia Usług telekomunikacyjnych, opłat z sieci komórkowej z numerami specjalnymi, SMS-y specjalne i MMS-y specjalne obowiązuje „Cennik Usług Dodatkowych”, dostępny na stronie internetowej www.telestrada.pl.

V. TELEFONIA VOIP

1. OPŁATY ABONAMENTOWE W RAMACH USŁUGI TELEFONII INTERNETOWEJ VOIP

Tabela 7: Opłaty abonamentowe (netto) w ramach Usługi telefonii VoIP:

Plan Taryfowy	Usługi w abonamencie	Opłata
Plan VoIP	-	15,00 zł/mies.
Plan VoIP 200	200 minut do krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych	20,00 zł/mies.
Plan VoIP 500	500 minut do krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych	30,00 zł/mies.
Plan VoIP 1000	1000 minut do krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych	40,00 zł/mies.
Plan VoIP No Limit	Nielimitowane połączenia do krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych	50,00 zł/mies.
Fax to e-mail	Fax w formie wiadomości e-mail	15,00 zł/mies.
Usługi poza abonamentem:	Taryfikacja	Opłata
Połączenia do krajowych sieci stacjonarnych i komórkowych	1 minuta	0,13 zł

- 1.1. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Cennikiem odnośnie Usług dodatkowych, połączeń z numerami specjalnymi, skróconymi, do numeracji 80x obowiązują opłaty jak dla Usług telefonii stacjonarnej wskazane w „Cenniku Usług Dodatkowych”, dostępnym na stronie internetowej www.telestrada.pl.
- 1.2. W ramach Usług telefonii stacjonarnej VoIP, Operator nie świadczy Usług z Dodatkowym Świadczeniem (Premium Rate).
- 1.3. Opłaty za połączenia międzynarodowe dla telefonii stacjonarnej VoIP zostały wskazane w Tabeli 8.

Tabela 8: Połączenia międzynarodowe w ramach Usługi telefonii stacjonarnej VoIP:

Opłaty za minutę połączenia międzynarodowego do sieci stacjonarnych	Opłata
Andora, Australia, Austria, Belgia, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Gibraltar, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Kanada, Liechtenstein, Luksemburg, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Rumunia, San Marino, Słowacja, Szwajcaria, Szwecja, USA, Watykan, Węgry, Wielka Brytania, Włochy, Wyspy Owcze	0,54 zł
Bulgaria, Chorwacja, Litwa, Łotwa, Malta, Słowenia	0,74 zł
Białoruś, Ukraina	1,10 zł
Bośnia i Hercegowina, Czarnogóra, Macedonia, Mołdawia, Rosja, Serbia	1,20 zł
Albania, Armenia, Azerbejdżan, Gruzja, Kazachstan, Kirgistan, Libia, Tadżykistan, Tunezja, Turcja, Turkmenistan, Uzbekistan	1,30 zł
Algieria, Argentyna, Chiny, Hong Kong, Indie, Izrael, Japonia, Korea Płd., Maroko, Nowa Zelandia, Republika Płd. Afryki, Singapur, Tajlandia, Tajwan, Wietnam	1,50 zł
Ekwador, Gabon, Gujana Francuska, Gwadelupa, Gwatemala, Martynika, Portoryko, Somalia, Wenezuela, Zjednoczone Emiraty Arabskie	2,75 zł
Afganistan, Angola, Anguilla, Antigua i Barbuda, Antyle Holenderskie, Arabia Saudyjska, Aruba, Bahrajn, Bangladesz, Barbados, Belize, Benin, Bermudy, Bhutan, Boliwia, Botswana, Brazylia, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Chile, Czap, Diego Garcia, Dominika, Dominikana, Dżibuti, Egipt, Erytrea, Etiopia, Falklandy, Fidzi, Filipiny, Gambia, Ghana, Grenada, Grenlandia, Guam, Gujana, Gwinea Bissau, Haiti, Honduras, Indonezja, Irak, Iran, Jamajka, Jemen, Jordania, Kajmany, Kambodża, Kamerun, Katar, Kenia, Kiribati, Kolumbia, Komory, Kongo, Kongo Rep. Demokratyczna, Korea Płn., Kostaryka, Kuba, Kuwejt, Laos, Lesotho, Liban, Liberia, Madagaskar, Makau, Malawi, Malediwy, Malezja, Mali, Mariany, Mauretania, Mauritius, Mayotte, Meksyk, Mikronezja, Mongolia, Montserrat, Mozambik, Myanmar, Namibia, Nauru, Nepal, Niger, Nigeria, Nikaragua, Niue, Norfolk, Nowa Kaledonia, Oman, Pakistan, Palau, Panama, Papua Nowa Gwinea, Paragwaj, Peru, Polinezja Francuska, Republika Środkowoafrykańska, Reunion, Ruanda, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Vincent, Salwador, Samoa Amerykańskie, Samoa Zachodnie, Senegal, Seszele, Sierra Leone, Sri Lanka, Suazi, Sudan, Surinam, Syria, Tanzania, Togo, Tokelau, Tonga, Trynidad i Tobago, Uganda, Urugwaj, Vanuatu, Wybrzeże Kości Słoniowej, Wyspa Św. Heleny, Wyspa Bożego Narodzenia, Wyspy Bahamy, Wyspy Dziewicze (brytyjskie), Wyspy Marshalla, Wyspy Salomona, Wyspy Św. Piotra i Mikelona, Wyspy Turks i Caicos, Wyspy Wallis i Futuna, Wyspy Wniebowstąpienia, Wyspy Zielonego Przylądka, Zambia, Zanzibar, Zimbabwe	3,40 zł
Opłaty za minutę połączenia międzynarodowego do sieci komórkowych	Opłata
Austria, Belgia, Bulgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Finlandia, Francja, Gibraltar, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Węgry, Włochy, Wielka Brytania	0,81 zł
Andora, Białoruś, Monako, San Marino, Szwajcaria, Ukraina, Wyspy Owcze	1,50 zł
Opłaty za minutę połączenia	Opłata
Inne kraje, terytoria, statki, promy, sieci satelitarne niewymienione powyżej w niniejszej tabeli	35,00 zł

- 1.4. Połączenia międzynarodowe do sieci komórkowych niewskazane w Tabeli 8 są taryfikowane zgodnie z cenami połączeń międzynarodowych do sieci stacjonarnych w danym kraju.

VI. INTERNET STACJONARNY

1. OPŁATY ABONAMENTOWE W RAMACH USŁUGI INTERNETU STACJONARNEGO:

Tabela 9: Opłaty abonamentowe (netto) w ramach Usługi internetu stacjonarnego:

Plan taryfowy	xDSL do 10 Mb/s	xDSL do 15 Mb/s ¹⁾	xDSL do 20 Mb/s	VDSL do 40 Mb/s ¹⁾	VDSL do 80 Mb/s
Opłata (netto)	59,00 zł/mies.	79,00 zł/mies.	84,00 zł/mies.	109,00 zł/mies.	119,00 zł/mies.
Prędkość pobierania danych	do 10 Mb/s	do 15 Mb/s	do 20 Mb/s	do 40 Mb/s	do 80 Mb/s
Prędkość wysyłania danych	do 1 Mb/s	1 Mb/s	do 1 Mb/s	do 4 Mb/s	do 8 Mb/s
Stałych adresów IP	1 ¹⁾ lub 5	5 ¹⁾	5	-	5 ¹⁾
Opłata za utrzymanie łącza ²⁾	29,00 zł/mies.	29,00 zł/mies.	29,00 zł/mies.	29,00 zł/mies.	29,00 zł/mies.

¹⁾ Opcja niedostępna na obszarze gmin objętych deregulacją zgodnie z dokumentem „Deregulacja 151 gmin” dostępnym na stronie www.telestrada.pl.
²⁾ Opłata pobierana w przypadku niekorzystania z Usług telefonicznych na linii, na której świadczona jest Usługa internetu stacjonarnego.

- 1.1. Warunkiem korzystania z Usługi jest istnienie warunków technicznych jej świadczenia na łączu telefonicznym wskazanym w Umowie.
- 1.2. Miesięczne opłaty abonamentowe, wskazane w Tabeli 9 są powiększone o miesięczną opłatę abonamentową za utrzymanie Łącza, wskazaną w Tabeli 9 z wyłączeniem przypadku, gdy Usługa jest świadczona na Łączu, na którym Telestrada świadczy Usługę telefoniczną w oparciu o dostęp analogowy.
- 1.3. Brak możliwości technicznych świadczenia Usługi Internetowej we wskazanej w Umowie lokalizacji, w wybranym przez Abonenta wariancie uniemożliwia zawarcie Umowy, a jeśli Umowę zawarto, powoduje jej wygaśnięcie. Z powyższego tytułu Klientowi nie przysługuje jakiejkolwiek roszczenie.
- 1.4. W przypadku braku realizacji Usługi Internetowej w sieci stacjonarnej w związku z brakiem możliwości technicznych świadczenia Usługi w danej lokalizacji Abonentowi przysługuje prawo zmiany opcji Usługi na Usługę o mniejszej prędkości bez ponoszenia dodatkowych opłat lub rezygnacji z Umowy w zakresie, w jakim nie mogła ona być zrealizowana. Umowa pozostaje w mocy w odniesieniu do Usług zrealizowanych prawidłowo.
- 1.5. Usługa stałego dostępu do Internetu obejmuje abonament za świadczenie Usługi stałego dostępu do Internetu w technologii xDSL ze zmienną adresacją IP lub w technologii DSL ze stałą adresacją IP.
- 1.6. Prędkości wskazane w Tabeli 9 oznaczają prędkości maksymalne uzyskiwanego transferu w kierunku do Abonenta i prędkości maksymalne uzyskiwanego transferu w kierunku od Abonenta.
- 1.7. W ramach usług xDSL Operator zapewnia stały dostęp do sieci Internet w technologii xDSL, z maksymalną prędkością transmisji do/od Abonenta w zależności od wybranej przez Abonenta opcji Usługi, w klasie UBR (Unspecified Bit Rate), tzn. w klasie, która umożliwia dostarczenie Usługi o niezdefiniowanej prędkości bitowej, bez gwarancji szybkości transmisji. Operator określa maksymalną prędkość łącza w kierunku do Abonenta i od Abonenta a ostatecznie uzyskiwany parametr prędkości zależy jest od warunków technicznych konkretnej linii abonentkiej.

VII. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. OPŁATY INSTALACYJNE/AKTYWACYJNE

Tabela 10: Opłaty instalacyjne/aktywacyjne (netto) :

Usługa	Umowa terminowa (kwota netto)	Umowa bezterminowa (kwota netto)
Telefon komórkowy (sam SIM)	29,00 zł	129,00 zł
Telefon stacjonarny bezkablówy	29,00 zł	129,00 zł
Telefon stacjonarny kablowy	29,00 zł	129,00 zł
Internet stacjonarny xDSL	29,00 zł	129,00 zł
Internet stacjonarny VDSL	29,00 zł	129,00 zł
Internet mobilny	29,00 zł	129,00 zł

- 1.1. Operator naliczy Opłatę Aktywacyjną w wysokości wskazanej w Tabeli 10 dla każdego numeru lub Usługi aktywowanych w ramach zawartej Umowy.
- 1.2. Opłata Aktywacyjna jest opłatą jednorazową i zostanie wyszczególniona na pierwszej fakturze Abonenta, wystawionej przez Operatora po aktywacji danej Usługi.
2. **POZOSTAŁE OPŁATY**
- 2.1. Abonent może wybrać formę dostarczania wystawionych na rzecz Abonenta faktur. W przypadku wyboru faktury w formie papierowej, przesyłanej pocztą tradycyjną, Operator naliczy opłatę w wysokości 5,00 zł miesięcznie. W przypadku wyboru faktury elektronicznej, Operator nie będzie naliczać dodatkowych opłat.
- 2.2. Operator wystawi na życzenie Abonenta duplikat faktury za dowolny okres, w którym na rzecz Abonenta była świadczona Usługa. Za przygotowanie i przesłanie do Abonenta duplikatu faktury Operator pobierze jednorazową opłatę w wysokości 15,00 zł w przypadku wysyłki pocztą zwykłą lub bezpłatnie w przypadku wysyłki pocztą elektroniczną.
- 2.3. W przypadku aktywacji Usług w niepełnym Okresie Rozliczeniowym, Opłata abonamentowa zostanie naliczona proporcjonalnie od dnia aktywacji Usługi do dnia zakończenia niepełnego Okresu Rozliczeniowego.
- 2.4. Opłaty za połączenia naliczane są według rzeczywistego czasu ich trwania, liczonego w sekundach, przy czym koszt połączenia nie może być niższy niż 0,01 zł.
3. **ZMIANA PLANU TARYFOWEGO**
- 3.1. Abonent ma możliwość zmiany pakietu dostępnego w abonamencie w dowolnym momencie trwania Umowy, w następujący sposób:
 - a) zmiana pakietu z niższą opłatą abonamentową na pakiet z wyższą opłatą abonamentową przy obowiązującej Umowie terminowej lub bezterminowej odbywa się bezpłatnie, z zachowaniem terminu obowiązywania takiej Umowy.
 - b) zmiana pakietu z wyższą opłatą abonamentową na pakiet z niższą opłatą abonamentową przy obowiązującej Umowie terminowej odbywa się za jednorazową opłatą Abonenta w kwocie 50,00 zł netto, z zachowaniem terminu obowiązywania takiej Umowy.
 - c) zmiana pakietu z wyższą opłatą abonamentową na pakiet z niższą opłatą abonamentową przy obowiązującej Umowie bezterminowej odbywa się bezpłatnie, z zachowaniem terminu obowiązywania takiej Umowy.
 - d) zmiana pakietu odbywa się poprzez telefoniczne zgłoszenie Abonenta do Biura Obsługi Klienta lub mailowo na adres info@telestrada.pl i następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, w którym zgłoszenia dokonano.
4. **ZOBOWIĄZANIA ABONENTA**
- 4.1. Abonent zobowiązuje się:
 - a) nie generować sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci Telestrada, rozumianego jako ruch telekomunikacyjny inicjowany w sieci telekomunikacyjnej, bądź do niej wprowadzany z wykorzystaniem urządzeń i programów mogących generować połączenia, o założonym przez podmiot generujący czasie trwania połączeń (od jednego lub wielu

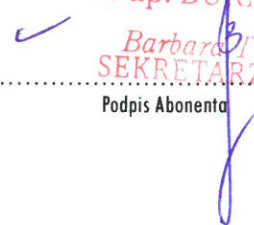
numerów abonenckich do jednego lub grupy numerów), mający na celu jedynie jego zarejestrowanie na punkcie styku sieci stron bądź w platformie bilingowej w celu uzyskania nieuzasadnionych korzyści finansowych bądź wyrządzenia szkody (zgodnie ze Stanowiskiem Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w zakresie nadużyć telekomunikacyjnych w tym zjawiska generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego).

- b) nie generować ruchu komercyjnego rozumianego jako wygenerowany poprzez urządzenie służące do terminacji ruchu od wielu użytkowników w sieci Operatora,
 - c) nie wysyłać wiadomości SMS i MMS o tożsamej lub podobnej treści, kierowanych do znacznej liczby odbiorców, których przeznaczenie związane jest z działalnością prowadzoną przez Abonenta i nie stanowi zaspokajania codziennych potrzeb w zakresie Usług komunikacji elektronicznej, w szczególności wiadomości związanych z: promocją towarów i usług Abonenta albo osób trzecich, a także z informowaniem adresatów wiadomości o ich uprawnieniach lub obowiązkach. Zakaz ten ma zastosowanie bez względu na to czy podmioty, do których kierowane są wiadomości, wyraziły zgodę na ich otrzymywanie. Powyższe dotyczy także wiadomości SMS i MMS nawet jeśli nie mają one charakteru komercyjnego, w tym promocyjnego lub handlowego, a celem przekazu — z uwagi na przeznaczenie informacji — jest dotarcie do znacznej liczby adresatów,
 - d) nie używać Karty SIM do masowego wykonywania połączeń (w tym połączeń telefonicznych, SMS, MMS) do wybranych osób lub grup osób (w tym tzw. „Call Center”) lub do generowania ruchu maszynowego (ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do Abonenta”.
 - e) do użytkowania Karty SIM w sposób wskazany w Regulaminie Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej, w szczególności w paragrafie 11. Odpowiedzialność.
- 4.2. W przypadku naruszenia postanowień określonych w punkcie 4.1 Telestrada S.A. ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości inicjowania Usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów o Świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej zawartych z Abonentem lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wszystkich Umów o Świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej zawartych z Abonentem.
- 4.3. W przypadku stwierdzenia generowania przez Abonenta ruchu określonego w punkcie 4.1 a), 4.1 b), 4.1 c), 4.1 d) Telestrada S.A. ma prawo do naliczenia opłaty za każdą minutę takiego ruchu oraz każdą wysłaną wiadomość SMS i MMS w wysokości 1,00 zł.
- 4.4. Oferta nie jest przeznaczona do użytku komercyjnego. Usługa powinna być wykorzystywana w sposób standardowy. Operator zastrzega sobie możliwość wyłączenia Usługi w przypadku nietypowej charakterystyki ruchu telekomunikacyjnego.
5. **ROZWIĄZANIE UMOWY**
- 5.1. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora, trwa przez Minimalny Okres Świadczenia Usług, odpowiadający okresowi na jaki została zawarta Umowa, który rozpoczyna się w dniu aktywacji Usługi i w ciągu którego żadna ze Stron nie może rozwiązać Umowy bez ponoszenia sankcji określonych w Cenniku lub Umowie, z wyłączeniem przypadków wskazanych w Regulaminie Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej.
- 5.2. Po upływie Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na tych samych warunkach (Automatyczne Przedłużenie), chyba że Abonent lub Operator złoży drugiej Stronie, nie później niż 30 dni przed upływem powyższego Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy, wówczas Umowa rozwiązuje się z dniem upływu Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi.
- 5.3. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony, przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta, Abonent jest zobowiązany do zapłaty Operatorowi odszkodowania w wysokości kwoty stanowiącej równowartość miesięcznych opłat abonamentowych pobieranych przez Operatora zgodnie z Umową, pozostałych do końca Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi.
- 5.4. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, licząc od dnia, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Telestrady S.A.
6. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
- 6.1. Pojęcia niezdefiniowane w niniejszym Cenniku, a zdefiniowane w Regulaminie Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej lub Ustawie z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221), użyte zostały zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez ww. dokumenty.
- 6.2. Opłaty wyszczególnione w Ofercie Specjalnej, o ile nie wskazano inaczej, są cenami netto (bez podatku VAT).



Podpis Konsultanta

Z up. BURMISTRZA


Barbara Trusewicz
SEKRETARZ MIASTA

Podpis Abonenta

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część wszystkich Umów o Świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej, w tym telekomunikacyjnych (Umów), na podstawie których Telestrada S.A. z siedzibą w Warszawie przy Alei Krakowskiej 22A, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy pod nr KRS 0000279791 (Telestrada) świadczy Usługi komunikacji elektronicznej (Usługi), w tym Usługi Telestrada, Multimo, Tele24, Lajt Mobile, NOM oraz inne Usługi świadczone przez Operatora.

2. Definicje:

2.1. **Abonent** – Konsument, osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy zawartej z Operatorem, o świadczenie Usługi;

2.2. **Abonent biznesowy / Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;

2.3. **Awaria** – oznacza awarię, która uniemożliwia Abonentowi korzystanie z Usługi, jednak z wyłączeniem awarii, która jest wynikiem okresu zawieszenia lub przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej między Stronami lub dozwolonej w ramach Umowy; lub jest wynikiem naruszenia Umowy przez Abonenta; lub jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub wystąpiła poza Siecią Operatora; lub wystąpiła w infrastrukturze telekomunikacyjnej Abonenta lub Urządzeniach;

2.4. **Biuro Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Telestrada komórka powołana do obsługi Klientów i Abonentów;

2.5. **Cennik** – wykaz Usług, w tym Usług wchodzących w abonament, wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;

2.6. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna) udostępniana Abonentowi, umożliwiającą za pomocą telefonu lub innego urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do świadczonych przez Telestradę usług w sieci mobilnej. Karta pozostaje własnością Operatora do momentu zaprzestania świadczenia usług;

2.7. **Konsument** – Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Telestradą umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową;

2.8. **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi;

2.9. **Łącze** – łącze, na którym zgodnie z zasadami współpracy obowiązującymi pomiędzy Telestradą i operatorami infrastrukturalnymi świadczone będą Usługi;

2.10. **Operator** – Telestrada S.A., z siedzibą przy Alei Krakowskiej 22A, 02-284 Warszawa;

2.11. **Opłata abonamentowa** – opłata wnoszona przez Abonenta, w wysokości wskazanej w Cenniku, z tytułu zapewnienia przez Operatora dostępu do Usługi;

2.12. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze VAT dniach miesiąca;

2.13. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej przez Telestradę S.A.;

2.14. **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną, niezbędną do świadczenia Usługi, w tym sieć innych współpracujących operatorów;

2.15. **Sprzęt** – sprzęt udostępniany lub sprzedany przez Operatora Abonentowi, który jest niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi;

2.16. **Usługa** – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa;

2.17. **Umowa** – Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej;

2.18. **Usługa dodana** – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi zgodnie z obowiązującym Cennikiem;

2.19. **Ustawa** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę z dnia 12 lipca 2024 r.;

2.20. **Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie

świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego Łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§ 2 ZAWARCIE UMOWY

1. Usługa świadczona jest przez Operatora w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Oferty Specjalnej (jeśli obowiązuje) i Cenniku.

2. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do jej zawarcia i potwierdzi swoją tożsamość lub status prawny poprzez:

a) w przypadku osób fizycznych – okazanie dowodu tożsamości (dowód osobisty) dla Umów zawieranych w formie pisemnej lub inny dopuszczony prawem sposób, w szczególności dla Umów zawieranych w formie dokumentowej;

b) w przypadku pozostałych osób – okazanie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz okazaniem dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON lub inny dopuszczony prawem sposób, w szczególności dla Umów zawieranych w formie dokumentowej.

3. Zawarcie Umowy może się odbyć, w zależności od oferty Operatora, w formie pisemnej lub dokumentowej, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, poprzez Biuro Obsługi Klienta oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 i 2361 oraz z 2018 r. poz. 650), w szczególności drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub na żądanie Abonenta w formie pisemnej, w rozsądnym czasie, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.

4. W przypadku zawarcia Umowy z Konsumentem w formie pisemnej lub dokumentowej poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie w formie pisemnej lub dokumentowej. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

§ 3 PRZYZYNY ODMOWY ZAWARCIA UMOWY

1. Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy lub odstąpić od Umowy w przypadku:

a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;

b) braku wymaganych przez Operatora dokumentów, w szczególności potwierdzających tożsamość Konsumenta;

c) podania błędnych danych przy zawieraniu Umowy;

d) niewywiązywania się z postanowień innej Umowy zawartej z Operatorem;

e) otrzymania negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej. W takim wypadku Operator może, ale nie musi zaproponować Abonentowi świadczenia usług po wpłaceniu zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.

§ 4 ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Telestrada zapewnia Abonentowi możliwość zmiany warunków Umowy.

2. Zmiana warunków Umowy odbywa się na zasadach opisanych w paragrafie 2.

3. Jeśli Operator umożliwi Abonentowi dokonywanie zmiany warunków Umowy na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość (np. poprzez wysłanie wiadomości SMS), Operator dostarczy Abonentowi potwierdzenie realizacji takiego zlecenia albo informację o odmowie jego realizacji.

4. Zmiana warunków Umowy następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego bezpośrednio po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło

uzgodnienie warunków Umowy, chyba że obowiązujące Abonenta regulaminy promocji i Cenniki stanowią inaczej.

5. W przypadku proponowanych przez Telestradę zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Telestrada, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany oraz doręcza ją Abonentowi w formie pisemnej lub dokumentowej na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w paragrafie 4, ust. 6 lub 7. Operator poinformuje Abonenta o proponowanych zmianach z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

6. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym zmian określonych w niniejszym Regulaminie, na adres wskazany przez Abonenta.

7. Na żądanie Abonenta, który zawarł Umowę w formie dokumentowej, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym zmian określonych w niniejszym Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

8. W przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy określonego w ust. 5 Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE, określającej minimalne wymogi jakości Usług.

§ 5 ZAKRES, GŁÓWNE CECHY I JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Telestrada jest Operatorem telekomunikacyjnym wpisanym do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych pod numerem 4078 i świadczy usługi w oparciu o sieć własną i sieci innych uprawnionych operatorów w zakresie:

a) utrzymania stacjonarnego lub komórkowego łącza abonenckiego, realizowanego w technologii określonej w umowie, do sieci własnej i innych współpracujących operatorów w gotowości do świadczenia Usług komunikacji elektronicznej;

b) realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych;

c) realizacji usług sieci inteligentnych;

d) realizacji usług dostępu do sieci Internet;

e) realizacji usług SMS, MMS, usług transmisji danych, usług lokalizacyjnych i innych usług dodanych opisanych w Umowie lub Cenniku;

f) realizacji Usług z dodatkowym świadczeniem. Przez Usługi z dodatkowym świadczeniem rozumie się publicznie dostępną usługę telekomunikacyjną wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez Operatora albo inny podmiot, w tym:

i. zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem oraz na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów;

ii. umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku Usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów;

iii. oferuje Abonentowi dla każdego Okresu Rozliczeniowego następujące progi kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł (brutto). W przypadku, gdy Abonent nie określi progu kwotowego, jego wartością domyślną wynosi 35 zł (brutto). Po osiągnięciu obowiązującego progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery

Usług z dodatkowym świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego – do wysokości tego progu. Abonent ma możliwość określenia progu kwotowego oraz jego zmiany w momencie zawarcia Umowy, a także w trakcie jej trwania. Szczegółowe informacje o uprawnieniach Abonenta związanych z Usługami z dodatkowym świadczeniem zawarte są w Cenniku Usług Dodatkowych, dostępnym na stronie internetowej Operatora. Aktualny rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia Usług z dodatkowym świadczeniem jest dostępny na stronie BIP UKE.

2. W ramach Opłaty abonamentowej Operator zapewnia:

- a) stały dostęp do sieci Operatora lub operatorów współpracujących;
- b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej Opłaty abonamentowej;
- c) obsługę serwisową, z wyłączeniem Usług dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

3. W ramach obsługi serwisowej, Telestrada zapewnia dostęp do Biura Obsługi Klienta pod numerem Infolinii wskazanym na stronach internetowych Operatora gdzie Klient może uzyskać informacje, w szczególności w zakresie:

- a) dokonywania konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach końcowych będących własnością Operatora;
- b) oferowanych usług i zasad korzystania z Usług;
- c) aktualnych promocji i ofert specjalnych;
- d) informacji na temat wystawionych rachunków oraz aktualnych rozliczeń klienta;
- e) informacji dotyczących aktualnego Cennika.

4. W przypadku łączności świadczonych w oparciu o infrastrukturę innych operatorów Telestrada przekazuje niezwłocznie zgłoszenie serwisowe do służb technicznych tego operatora. Usunięcie awarii odbywa się w ciągu trzech dni roboczych od dnia zgłoszenia. W przypadku konieczności wizyty w lokalu Abonenta, Abonent obowiązany jest podać trzy terminy, w których lokal będzie dostępny w celu dokonania weryfikacji technicznej awarii. Koszt połączenia z Biurem Obsługi Klienta określony jest na stronie internetowej Operatora oraz w Cenniku.

5. W przypadku zakupu lub udostępnienia sprzętu telekomunikacyjnego, producent udziela gwarancji na zasadach określonych w karcie gwarancyjnej. Podstawą zgłaszania roszczeń z tytułu gwarancji jest dowód zakupu sprzętu. Informacja o ewentualnych kosztach serwisowych dostępna jest w Biurze Obsługi Klienta.

6. Telestrada świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

7. Telestrada świadczy Usługi w oparciu o sieć własną oraz sieć infrastrukturalną innych uprawnionych operatorów. W ramach istniejących możliwości technicznych operator infrastrukturalny, na którego sieci świadczona jest Usługa, umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi operator infrastrukturalny zawarł oddzielne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Operatora. W uzasadnionych przypadkach operator infrastrukturalny może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystanie przez Abonentów z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.

8. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Telestradę.

9. Podczas uzyskiwania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług może być inna niż w sieci głównego operatora infrastrukturalnego, na którego sieci świadczone są Usługi.

10. Na jakość Usług mobilnych oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne oraz parametry techniczne urządzeń telekomunikacyjnych, z których korzysta Abonent.

11. Zasięg mobilnych Usług komunikacji głosowej oraz mobilnych Usług dostępu do internetu wewnątrz

budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.

12. Informacja o zasięgu Usług mobilnych znajduje się na stronach internetowych Operatora.

13. Telestrada zapewnia zasięg mobilnych Usług komunikacji głosowej dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.

14. Telestrada zapewnia zasięg mobilnych Usług dostępu do internetu dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.

15. Telestrada zapewnia jakość połączeń głosowych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem mobilnych Usług komunikacji głosowej.

16. Telestrada zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (download/uplink) na poziomie 8 kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem Usług dostępu do internetu.

17. Telestrada zapewnia skuteczność nawiązywania połączeń głosowych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem Usług komunikacji głosowej.

18. Telestrada zapewnia co najmniej 95% połączeń głosowych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem Usług komunikacji głosowej.

19. W sieci stacjonarnej liczba uszkodzeń na 100 łącz nie powinna przekraczać 16 rocznie, a czas w którym Telestrada usunie uszkodzenie nie powinien przekroczyć 3 dni roboczych.

20. W czasie świadczenia Usługi dostępu do internetu, Telestrada 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 telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowania odpowiednich środków zarządzania ruchem.

21. Telestrada może uniemożliwić dostęp do niektórych stron internetowych, jeśli obowiązek taki wynika z przepisów prawa.

22. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą Usługi dostępu do internetu – 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.

23. W ramach zarządzania siecią i Usługami, Telestrada oraz operatorzy infrastrukturalni stosują 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, Telestrada oraz operatorzy infrastrukturalni stosują odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te pomagają we wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymaganiach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnienia, wahanie opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

24. Stosowane przez Telestradę oraz operatorów infrastrukturalnych odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

25. Telestrada oraz operatorzy infrastrukturalni mogą stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m. in. blokować, spowalniać, zmieniać,

ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub Usługi, lub określić kategorie treści, aplikacji lub Usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak jest to konieczne, aby:

- a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Telestrada i operatorzy infrastrukturalni, w tym prawu karnemu nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub Usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
- c) zapobiec gwałtownemu przeciążeniu sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

26. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na usługi dostępu do internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji, usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług lub pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie albo w Cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi dostępu do internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji, usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości Usługi dostępu do internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

27. Telestrada świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.

28. Operator zastrzega sobie prawo, bez pogorszenia jakości świadczonych Usług, do modyfikowania sposobu realizacji Usługi stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.

29. Operator ma prawo do zmiany bez odrębnej zgody Abonenta swojego Hurtowego Poddostawcy Usług Telekomunikacyjnych z zachowaniem co najmniej dotychczasowej jakości i ciągłości Usług. Abonent upoważnia niniejszym Operatorem do podpisania w jego imieniu niezbędnego zamówienia skierowanego do nowego poddostawcy Usług.

§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie – nie później niż w terminie:

- a) 60 dni od daty zawarcia Umowy dla nowych przyłączy sieci lub
- b) z dniem przeniesienia Usługi od dotychczasowego operatora,
- c) 30 dni od zmiany warunków umowy, w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.

2. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci Operatora i moment aktywacji w sieci.

3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może z niej korzystać na warunkach określonych Umową.

§ 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Telestrada może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w następujących przypadkach:

- a) Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę i nie zapłaci zaległych należności w terminie wskazanym w ust. 3 i 4,
- b) Abonent nie zastosuje się w terminie 3 dni do

wzwania, o którym mowa w par. 8 ust. 8.

c) stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć lub zagrożenia płatności ze strony Abonenta,

d) Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub utrzymywanie Usług.

2. Telestrada zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Abonentów lub Operatora.

3. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Operator może ograniczyć świadczenie tej Usługi. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS i MMS, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.

4. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług, o którym mowa w ust. 3, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.

5. W przypadku gdy Operator ograniczył świadczenie Usługi, o której mowa w ust. 3 albo zawiesił świadczenie Usługi, o której mowa w ust. 4, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznowia jej świadczenie.

6. Za wznowienie świadczenia zawieszonej Usługi, Operator może naliczyć Abonentowi opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku.

§ 8 NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia należności za Usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie płatności, wskazywanym na doręczonych mu fakturach VAT - bez względu na okoliczności, kto z tych Usług bezpośrednio skorzystał. W przypadku nieotrzymania faktury za Okres Rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora.

2. Opłaty za Usługi są naliczane za każde zrealizowane zdarzenie (połączenie głosowe, SMS, MMS, transmisja danych lub inne) a wartości zaokrąglane do pełnych groszy w górę zgodnie z obowiązującym Abonenta Cennikiem.

3. Okres Rozliczeniowy trwa jeden miesiąc kalendarzowy. Telestrada zastrzega możliwość zmiany długości Okresu Rozliczeniowego w przypadku zaistnienia ważnych względów organizacyjnych.

4. Abonent może dokonać płatności w następujący sposób:

a) poprzez wpłatę na rachunek bankowy Telestrada wskazany na fakturze VAT. W takim przypadku za dzień zapłaty rachunku uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy,

b) poprzez wpłatę gotówki w siedzibie Operatora. W takim przypadku za dzień zapłaty rachunku uważa się dzień dokonania wpłaty.

5. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Telestrada uprawniona będzie do naliczenia odsetek ustawowych, poczynwszy od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności faktury.

6. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości odsetki będą naliczone od kwoty pozostałej do uiszczenia.

7. W przypadku, gdy okres opóźnienia przekraczał będzie jeden miesiąc, Telestrada uprawniona będzie do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem profesjonalnej firmy windykacyjnej.

8. Telestrada 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.

9. Należności Telestrada z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w wybranym przez Abonenta Cenniku, obowiązującym w chwili wykonania Usługi. Opłaty abonamentowe i Usługa zawieszenia świadczenia Usług komunikacji głosowej płatne są z góry. Pozostałe usługi płatne są z dołu.

10. 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.

§ 9 ŚRODKI ZAPEWNIENIA PRZEJRZYSTOŚCI RACHUNKU I MONITOROWANIA POZIOMU WYKORZYSTANIA USŁUG

1. Operator zapewnia Konsumentom narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usługi dostępu do internetu lub Usług komunikacji głosowej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystywanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Sposoby monitorowania tych Usług określa Umowa, w tym Cenniki Ofert Specjalnych lub inne załączniki opisujące zasady działania danej Usługi.

2. Operator powiadamia Abonenta będącego konsumentem przed osiągnięciem limitu zużycia Usługi dostępu do internetu lub Usługi komunikacji głosowej w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego i po całkowitym wykorzystaniu tego limitu w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana Usługa lub za pomocą innego narzędzia udostępnionego przez Operatora.

3. W przypadku stacjonarnych Usług komunikacji głosowej obowiązek, o którym mowa w ust. 2 w zakresie powiadamiania Abonenta będącego Konsumentem o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi realizowany jest nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.

4. W przypadku stacjonarnych Usług komunikacji głosowej obowiązek wskazany w ust. 2, uważa się za wykonany, jeżeli Operator wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.

5. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta limitu transmisji danych w ramach wybranego przez Abonenta pakietu, chyba że Abonent przebywa poza granicami kraju i korzysta z tych stron w ramach usług roamingu międzynarodowego. Nie stanowi zmiany warunków Umowy stosowanie się przez Operatora do zmian w wykazie, o którym mowa powyżej.

§ 10 SPRZĘT TELEKOMUNIKACYJNY

1. W przypadku gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator może udostępnić lub sprzedać Abonentowi na czas obowiązująca Umowy Sprzęt Telekomunikacyjny. Zasady korzystania ze Sprzętu określone są w Regulaminie Sprzedaży i Udostępniania Urządzeń, będącego integralną częścią Umów, w ramach których Operator przekazuje do użytkowania Abonentowi Sprzęt Telekomunikacyjny.

§ 11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Telestrada ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub nieprzebrzeżenia przez niego postanowień Umowy.

2. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż 12 ostatnich miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był

krótszy niż 36 godzin.

4. W przypadku niedotrzymania przez Telestradę terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej Abonenta, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Telestradę lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

5. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty Abonenta, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonych Usług.

6. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem Usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie, Konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Operatora.

7. Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za:

a) treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Usług,

b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta znajdujących się w telefonie, adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,

c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania telefonów, adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.

8. Abonent zobowiązuje się:

a) nie podejmować żadnych działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,

b) nie podejmować żadnych działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,

c) korzystać z Usług zgodnie z obowiązującym prawem,

d) nie używać Karty SIM z wykorzystaniem telefonu, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu,

e) nie używać adapterów bez zgody Telestrady,

f) nie kierować do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci Telestrady) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Telestrady,

g) nie wykorzystywać telefonu i Karty SIM, adaptera 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 Telestrady lub osób trzecich,

h) nie udostępniać bez zgody Telestrady innym podmiotom Usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,

i) nie podejmować żadnych działań z użyciem Karty SIM służących zakłóceniu z Usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta,

j) nie wysyłać niezamówionych informacji handlowych (spam) ani nie wysyłać w sposób masowy komunikatów, w tym wiadomości SMS lub MMS,

k) nie korzystać z Usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów lub Klientów Telestrady, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodjęmowania czynów nieuczciwej konkurencji,

l) nie generować szkodliwego ruchu telekomunikacyjnego w sieci Telestrady lub w sieciach partnerów roamingowych lub w sieci Internet, 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, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe,

m) nie używać bez zgody Telestrady linii telefonicznej lub Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub

automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego,
n) nie używać bez zgody Telestrada linii telefonicznej Karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przysyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne),
o) współdziałać na wezwanie Telestrada przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.

§ 12 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usług świadczonych przez Telestrada, niedotrzymania z winy Telestrada terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko (firmę) oraz adres Abonenta,
b) numery telefonów oraz okres, których dotyczy reklamacja,
c) przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
d) datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (tytuł),
e) datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Telestrada terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
f) w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adres właściwy do wypłaty, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
g) podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora zgłaszający reklamację otrzymuje potwierdzenie jej wniesienia.

4. W przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Telestrada w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora, rozpatrującej reklamację.

5. Przepisu ust. 4 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Operatora w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 2 upoważniona osoba przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 2 Telestrada, 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.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 12 ust. 2 f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości Telestrada rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.

9. 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.

10. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, pozostawia się bez rozpoznania, o czym

Telestrada niezwłocznie powiadomi reklamującego.

11. Telestrada udziela odpowiedzi na reklamację na papierze lub na wniosek Klienta w innej uzgodnionej formie, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
b) informację o dniu złożenia reklamacji,
c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 12 ust. 2 f),
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 postępowaniach, o których mowa w art. 383 i 384 Ustawy.

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

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części Telestrada dostarczy Klientowi odpowiedź zawierającą uzasadnienie faktyczne i prawne. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze zostanie ona doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

14. Telestrada 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, w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków 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.

15. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Telestrada, na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

16. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Klient może w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Działu Odwołań Reklamacyjnych na adres: Aleja Krakowska 22A, 02-284 Warszawa, który rozpatruje odwołanie i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.

17. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta Telestrada ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.

18. Telestrada S.A. nie jest zobowiązana do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

19. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty reklamowanej należności.

20. Abonentowi, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń określonych w Ustawie w postępowaniu sądowym, a także w przypadku Konsumenta, w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE.

§ 13 SPOSÓB I TERMIN ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, licząc od dnia, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Telestrada.

2. W przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości sumy części Opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę, które Abonent

jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

3. Po upływie czasu oznaczonego, na jaki Umowa została zawarta przekształci się ona automatycznie w Umowę zawartą na czas nieoznaczony.

4. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź też za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, Konsument może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn w terminie czternastu dni od dnia jej zawarcia.

5. Telestrada może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

a) dane podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;

b) z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości (prawo rozwiązania Umowy bez żadnych konsekwencji finansowych przysługuje w takim wypadku również Abonentowi);

c) w przypadku śmierci Abonenta albo wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.

6. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi, określonego w par. 7 ust. 4, nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Operator może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.

7. Oświadczenia Stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej wymagają zachowania formy pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności. Oświadczenie Abonenta powinno zostać dostarczone na adres: Aleja Krakowska 22A, 02-284 Warszawa, lub innym, udostępnionym przez Telestrada sposobem porozumiewania się na odległość. Oświadczenie powinno zawierać:

a) imię i nazwisko (firmę) Abonenta oraz adres Abonenta;

b) datę zawarcia oraz oznaczenie (tytuł) Umowy;

c) numery telefonów wskazanych w Umowie, oraz, w szczególności dla formy dokumentowej, zostać pozytywnie zweryfikowane przez Telestrada zgodnie z paragrafem 2, punkt 2 w zakresie potwierdzenia tożsamości osoby składającej oświadczenie.

§ 14 WARUNKI ZMIANY DOSTAWCY USŁUG. WYSOKOŚĆ I ZASADY WYPŁATY ODSZKODOWANIA ZA OPÓŹNIENIA LUB NADUŻYCIA ZWIĄZANE ZE ZMIANĄ DOSTAWCY USŁUG

1. Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru do innego dostawcy usług.

2. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 1, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazania w Umowie z przeniesieniem przydzielonego numeru. W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku w tym terminie dotychczasowy dostawca publicznie dostępnych Usług komunikacji głosowej kontynuuje świadczenie Usług na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.

3. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru lub wznowienia świadczenia Usług Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ 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 zapewnionego przez Prezesa UKE służącego do wymiany komunikatów między operatorami.

4. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień od dnia przeniesienia numeru w wysokości ½ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za Usługi z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych.

5. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 i 4 powyżej, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia:

a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 3 powyżej,

b) przeniesienia numeru do dotychczasowego operatora

lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie Usług przez nowego operatora z wykorzystaniem dotychczasowego numeru — w przypadku, o którym mowa w ust. 4 powyżej.

6. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie dłuższy niż miesiąc od daty rozwiązania Umowy albo doręczeniu informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystywania zasobów numeracji.

§ 15 BEZPIECZEŃSTWO

1. Operator korzysta z sieci infrastrukturalnych innych uprawnionych operatorów, którzy wprowadzili procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza.

2. Stosowane procedury nie mają negatywnego wpływu na jakość świadczonych Usług przez Telestradę.

3. Operator oraz inni operatorzy uprawnieni podejmują środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa sieci i Usług adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka minimalizujące wpływ jaki na sieć, Usługi lub podmioty z nich korzystające może mieć wystąpienie sytuacji szczególnego zagrożenia, w tym dodatkowe środki czy obowiązki nałożone na Operatora przez Prezesa UKE takie jak ograniczenia zakresu lub obszaru: eksploatacji sieci i urządzeń telekomunikacyjnych, świadczenia niektórych Usług, używania urządzeń radiowych.

4. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci lub Usług, Operator może podjąć następujące działania:

a) eliminacja przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub Usług,
b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług telekomunikacyjnych na zakończeniu sieci, z którego następuje kierowanie komunikatu zagrażającego bezpieczeństwu lub integralności sieci lub Usług,
c) poinformowanie Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług,
d) poinformowanie Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług.

5. Abonent będzie informowany przez Operatora o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie SMS-a przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet lub z pośrednictwem poczty elektronicznej. Abonent ma możliwość sprawdzenia bieżącego zużycia pakietu poprzez narzędzia udostępnione przez Operatora.

6. Telestrada świadczy Abonentowi na terytorium Polski w ramach sieci własnej i współpracujących operatorów bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w sieci stacjonarnej oraz z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telekomunikacyjnej wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.

7. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym Ustawą.

§ 16 SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ. POZASĄDOWE PROCEDURY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich roszczeń określonych w Regulaminie i Ustawie, przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogi 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.

2. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

3. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być

przewodzone:

a) przez Prezesa UKE, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta,

b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Konsumenta, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu — także na wniosek Operatora.

5. Udział Telestrady w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Konsumenta spór nie został rozwiązany Telestrada każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

6. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

§ 17 TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Telestrada, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

2. Telestrada przetwarza dane transmisyjne niezbędne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, takie jak m.in. dane lokalizacyjne, dane o wykonywanych Usługach. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa Telestrada przetwarza dane transmisyjne w celu świadczenia Usług, w tym Usług o wartości wzrostać oraz wykonywania analiz uzasadnionych prowadzoną działalnością gospodarczą. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto Telestrada będzie przetwarzała, w tym przechowywała, dane transmisyjne, przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej, jak również na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w przewidzianym prawem okresie dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy.

3. Na wniosek Abonenta będącego konsumentem Operator umieści jego dane, wskazane we wniosku, w spisie abonentów, w tym prowadzonym przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Abonent zostaje poinformowany o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

4. Operator ma prawo umieścić dane Abonenta niebędącego konsumentem w spisie abonentów, w tym prowadzonym przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

§ 18 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Telestrada jest administratorem danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), na zasadach opisanych w „Kodeksie przetwarzania danych osobowych, zgodnie z RODO, przez Telestradę S.A.”, dostępnym na stronie www.lajtmobile.pl.

2. Dane osobowe są przetwarzane przez Telestradę w celu: zawarcia i wykonania umowy; weryfikacji wiarygodności płatniczej; wykrywania nadużyć i zapobiegania im; tworzenia zestawień, analiz i statystyk; ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń;

przetwarzania danych transmisyjnych; marketingu bezpośredniego. Dane te mogą służyć do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

3. Dane osobowe mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również — w razie potrzeby — instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.

4. Telestrada zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tzn. umożliwia dostęp do własnych danych osobowych (informację o danych, kopie danych); sprostowanie danych; usunięcie danych (przetwarzanych bezpodstawnie); ograniczenie przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych — stosownie do złożonego wniosku); przeniesienie danych do innego administratora danych.

5. Telestrada zapewnia realizację prawa sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu marketingu bezpośredniego, na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub interesu publicznego.

6. Telestrada zapewnia realizację prawa wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego.

7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient lub Abonent powinien kierować na adres: Telestrada S.A., Aleja Krakowska 22A, 02-284 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

§ 19 UDOGODNIENIA I USŁUGI PRZEZNACZONE DLA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. W Biurze Obsługi Klienta przy Al. Krakowskiej 22A, 02-284 w Warszawie Operator udostępnia stanowisko wyposażone w aparat telefoniczny z pętlą indukcyjną, wzmacniaczem słuchawkowym i dostosowaną (kolorową) klawiaturą oraz komputer z dużym monitorem, kamerą i dostępem do internetu, który pozwala na realizację uprzednio umówionego połączenia z tłumaczem języka migowego w czasie rzeczywistym.

2. W Biurze Obsługi Klienta przy Al. Krakowskiej 22A, 02-284 w Warszawie, Operator udostępnia na życzenie Abonenta wszystkie druki, regulaminy, informacje dotyczące oferty, w tym w szczególności aktualne wzory Umów, Cenników Usług, regulaminów świadczenia Usług, na papierze przy użyciu dużej czcionki.

3. Dokumenty wskazane w ust. 2 są dostępne na stronie internetowej www.lajtmobile.pl w formacie umożliwiającym wielokrotne powiększanie.

4. Na życzenie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od daty złożenia żądania, Operator udostępnia sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną — w formacie tekstowym, warunki Umowy, jej wzór, Cennik, Regulamin.

5. Na każde żądanie osoby niepełnosprawnej, Operator oferuje telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu do świadczonej Usługi komunikacji elektronicznej, przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne.

§ 20 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 09.11.2024r.

2. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Regulaminu Oferty Specjalnej, za wiążące uważa się postanowienia Regulaminu Oferty Specjalnej.

3. Telestrada stosuje Kodeks Dobrych Praktyk, dostępny na stronach internetowych Operatora.

4. Aktualne teksty Regulaminu, Cenników oraz informacje o usługach Telestrady dostępne są na stronach internetowych Operatora.

Zapoznałem/am się z treścią Regulaminu, akceptuję jego warunki i oświadczam, że otrzymałem/am jeden egzemplarz.

Z up. BURMISTRZA

Barbara Jęsewicz
SEKRETARZ MIASTA

