

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część wszystkich Umów o świadczenie usług 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 telekomunikacyjne (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 nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy zawartej z Operatorem, o świadczenie Usługi;

2.2. **Abonent biznesowy / Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca 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 abonent, wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;

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

2.7. **Komunikat USSD** – komunikat wysyłany z telefonu komórkowego celem uruchomienia lub sprawdzenia stanu usług dodatkowych oferowanych w mobilnej sieci telekomunikacyjnej;

2.8. **Konsument** – Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z TelestrAda S.A. umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową;

2.9. **Lokal** - określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi;

2.10. **Łącze** – łącze, na którym zgodnie z zasadami współpracy obowiązującymi pomiędzy TelestrAda S.A. i operatorami infrastrukturalnymi świadczone będą usługi;

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

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

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

2.14. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez TelestrAda S.A.;

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

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

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

2.18. **Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

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

2.20. **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę z dnia 16 lipca 2004r.;

2.21. **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 pomocą 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 PRZYCZYNY ODMOWY ZAWARCIA UMOWY

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

- braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
- braku wymaganych przez Operatora dokumentów, w szczególności potwierdzających tożsamość Konsumenta;
- podania błędnych danych przy zawieraniu Umowy;
- niewywiązywania się z postanowień innej Umowy zawartej z Operatorem;
- otrzymania negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej. W takim wypadku Operator może ale nie musi zaproponować Abonentowi świadczenie usług po wpłaceniu zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.

### § 4 ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. TelestrAda S.A. 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 coś innego wynika z obowiązujących Abonenta regulaminów promocji i cenników.

5. W przypadku proponowanych przez TelestrAda 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 punkcie 5 Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, 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 I JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

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

- utrzymania stacjonarnego lub komórkowego łącza abonenckiego, realizowanego w technologii określonej w umowie, do sieci własnej i innych współpracujących operatorów w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych;
- realizacji usług sieci inteligentnych;
- realizacji usług dostępu do sieci Internet;
- realizacji usług SMS, MMS, usług transmisji danych, usług lokalizacyjnych i innych usług dodanych opisanych w Umowie lub Cenniku;
- realizacji połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie. Przez usługi o podwyższonej opłacie rozumie się wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych/SMS/MMS na numery o podwyższonej opłacie, w tym:

i. zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń wychodzących na numery usług oraz na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;

ii. umożliwiła 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 o podwyższonej opłacie, 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 wartość domyślna wynosi 35 zł (brutto). Po osiągnięciu obowiązującego Progu Kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązków 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 o podwyższonej opłacie zawarte są w Cenniku Usług Dodatkowych, dostępnym na stronie internetowej Operatora. Aktualny rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usług o podwyższonej opłacie jest dostępny na stronie BIP UKE.

2. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:

- stały dostęp do sieci Operatora lub operatorów współpracujących;
  - możliwość korzystania z usług przypisanych w Cenniku do danej Opłaty abonamentowej;
  - 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 801 080 321 gdzie Klient może uzyskać informacje, w szczególności w zakresie:
- dokonywania konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach końcowych będących własnością Telestrady;
  - oferowanych usług i zasad korzystania z usług;
  - aktualnych promocji i ofert specjalnych;
  - informacji na temat wystawionych rachunków oraz aktualnych rozliczeń klienta;
  - informacji dotyczących aktualnego cennika.

4. W przypadku łączy 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 [www.telestrada.pl](http://www.telestrada.pl) oraz w cenniku usługi.

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, umożliwi 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 [www.telestrada.pl](http://www.telestrada.pl). 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 jakoś świadczenia usług może być inna niż w sieci głównego Operatora Infrastrukturalnego, na którego sieci świadczone są usługi.

10. Telestrada świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.

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

12. 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:

- 60 dni od daty zawarcia umowy dla nowych przyłączy sieci lub
  - z dniem upływu okresu wypowiedzenia u operatora, od którego przenoszona jest usługa,
  - 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:

- Klient zalega z płatnością przez okres dłuższy niż 30 dni,
- Klient nie zastępuje się w terminie 3 dni od wezwania, o którym mowa w par. 9 ust. 7,
- stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć lub zagrożenia płatności ze strony Klienta,
- Klient podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.

2. Telestrada zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Klientów lub Telestrady.

## § 8 CENNIK

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi oraz zasady ich rozliczania określone są w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.

2. Telestrada udostępnia Cennik Usług do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej i dostarcza go nieodpłatnie Abonentowi będącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej, najpóźniej wraz z Umową, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3. Telestrada podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany Cennika oraz doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w paragrafie 8, ust. 4 lub 5. 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 zmiany w cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

4. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej Telestrada dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na adres wskazany przez

Abonenta.

5. Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie dokumentowej Telestrada dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

6. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Telestrada podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, 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.

7. W przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia a tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

## § 9 NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

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

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

3. Abonent może dokonać płatności w następujący sposób:

- 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,
- poprzez wpłatę gotówką w siedzibie Operatora. W takim przypadku za dzień zapłaty rachunku uważa się dzień dokonania wpłaty.

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

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

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

7. Telestrada może wezwać Klienta do zabezpieczenia płatności lub wpłaty zaliczki w toku Okresu Rozliczeniowego, o ile ilość wykonywanych połączeń uzasadniać będzie obawę zagrożenia płatności ze strony Klienta.

8. Należności Telestrady z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w wybranym przez Klienta Cenniku, obowiązującym w chwili wykonania Usługi. Opłaty abonamentowe i usługi zawieszenia świadczenia usług telefonicznych płatne są z góry. Pozostałe usługi płatne są z dołu.

9. 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.

## § 10 SPRZĘT TELEKOMUNIKACYJNY

1. W przypadku gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi Operator może udostępnić lub sprzedać Abonentowi na czas obowiązywania 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 użytkownika 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 nieprzezwagowania przez niego postanowień umowy.

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

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

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

5. Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za:

- 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.

6. Abonent zobowiązuje się:

- nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,
- nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,
- korzystać z usług zgodnie z obowiązującym prawem,
- nie używać karty SIM z wykorzystaniem telefonu, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
- nie używać adapterów bez zgody Telestrady,
- nie kierować do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci Telestrada) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Telestrady,
- nie wykorzystywać telefonu i karty SIM, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę Telestrady lub osób trzecich,
- nie udostępniać bez zgody Telestrady innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,
- nie podejmować jakichkolwiek działań z użyciem karty SIM służących skorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta,
- nie wysyłać niezamówionych informacji handlowych (spam) ani nie wysyłać w sposób masowy treści marketingowych,
- nie korzystać z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów lub Klientów Telestrady, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji,
- nie generować sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci Telestrada, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta, bądź którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią Telestrada i współpracujących operatorów a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
- 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,
- nie używać bez zgody Telestrady linii telefonicznej karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne),
- współdziałać na wezwanie Telestrady 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 Telestradę S.A., niedotrzymania z winy Telestrady S.A. terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko (firmę) oraz adres Klienta,
- numery telefonów oraz okres, których dotyczy reklamacja,
- przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
- datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (tytuł),
- datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Telestrady S.A. terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
- 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,
- 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 S.A. 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 S.A., o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamację 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 S.A. rozpatrująca 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 telekomunikacyjnej 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 telekomunikacyjnej.

10. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Telestrada S.A. 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. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,

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 S.A. 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 S.A. 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 S.A., 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 S.A. 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, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Telestrady.

2. W przypadku, gdy przy zawarciu Umowy (lub w czasie jej trwania) Klient wybierze Ofertę Specjalną powiązaną z przyznaniem ulgi, rozwiązanie umowy przed terminem upływu czasu na jaki została zawarta wiąże się z konsekwencjami finansowymi opisanymi każdorazowo w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Oferty Specjalnej, zgodnymi z art 57 ust 6 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

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 Klienta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;

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

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

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

a) imię i nazwisko (firmę) Klienta oraz adres Klienta; b) datę zawarcia oraz oznaczenie (tytuł) Umowy; c) numery telefonów wskazanych w Umowie, oraz, w szczególności dla formy dokumentowej, zostać pozytywnie zweryfikowane przez Telestradę zgodnie z paragrafem 2, punkt 2 w zakresie potwierdzenia tożsamości osoby składającej oświadczenie.

### § 14 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. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci Operator może podjąć następujące działania:

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

4. Abonent będzie informowany przez Operatora o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie SMSa przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet lub z pośrednictwem poczty elektronicznej. Abonent ma możliwość sprawdzenia bieżącego zużycia pakietu poprzez komunikat USSD.

5. 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 telefonicznej wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.

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

### § 15 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 telekomunikacyjnych. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa Telestrada przetwarza dane

transmisyjne w celu świadczenia usług, w tym usług o wartości wzbogaconej 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.

### § 16 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Telestrada S.A. 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.telestrada.pl](http://www.telestrada.pl).

2. Dane osobowe są przetwarzane przez Telestradę S.A. 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 automatyzowanego 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 S.A. zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tzn. umożliwia dostęp do własnych danych osobowych (informację o danych, kopię 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 S.A. zapewnia realizację prawa sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu marketingu bezpośredniego, na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub interesu publicznego.

6. Telestrada S.A. 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”.

### § 17 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 12.12.2018 r.

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 S.A. stosuje Kodeks Dobrych Praktyk, dostępny na stronie internetowej [www.telestrada.pl](http://www.telestrada.pl).

4. Aktualne teksty Regulaminu, Cenników oraz informacje o usługach Telestrady dostępne są na stronie [www.telestrada.pl](http://www.telestrada.pl).

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

.....  
**PODPIS ABONENTA**