

## § 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 awarie, 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 Usługi; 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, umożliwiająca za pomocą telefonu lub innego urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do świadczonej przez Telestrada S.A. usług w sieci mobilnej. Karta pozostaje własnością Operatora do momentu zaprzestania świadczenia usługi;  
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;

1.1. **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 Telekomunikacyjnych przez Telestrada 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 telekomunikacyjnych;

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

2.19. **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.;

2.20. **Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczych łączy 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),  
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.  
3. W przypadku zawarcia Umowy z Konsumentem poza Lokalem Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie w formie listownej na adres siedziby Operatora stosownie oświadczenie na piśmie.

## § 3 PRZYZCZYNY 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) niewywiązania się z postanowieniami innej Umowy zawartej z Operatorem;  
e) otrzymaniu 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. Na podstawie Art. 56 ust. 6. Ustawy Prawo Telekomunikacyjne Telestrada S.A. zapewnia Abonentowi możliwość zmiany warunków Umowy, obejmujących:  
a) zmianę rodzaju świadczonych usług,  
b) zmianę okresu na jaki została zawarta umowa,  
c) zmianę pakietu taryfowego,  
d) zmianę sposobu składania zamówień na pakietu taryfowe oraz

dotatkowe opcje usługi,  
e) zmianę okresu rozliczeniowego,  
f) zmianę zakresu świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową.

2. Zmiana warunków umowy może się odbyć za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie poprzez Biuro Obsługi Klienta oraz za pomocą poczty elektronicznej. W takim wypadku Telestrada utrwalą oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowa je do końca obowiązywania umowy. Jednocześnie Telestrada potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian drogą elektroniczną lub na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub na żądanie Abonenta w formie pisemnej, w terminie jednego miesiąca od dnia jego złożenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o którym mowa powyżej, jeżeli Telestrada S.A. za zgodą Abonenta rozpoczęła świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy.

3. Zamówienie i zmiana pakietu taryfowego oraz zmiana warunków umowy, o których mowa w punkcie 1 następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po okresie rozliczeniowym, w którym Abonent złożył zamówienie lub dyspozycję zmiany warunków Umowy, chyba że co innego wynika z obowiązujących Abonenta regulaminów promocji i cenników.

4. Operator może zmienić warunki umowy, w tym określone w Regulaminie lub Cenniku doreczając na piśmie lub na żądanie Abonenta na adres poczty elektronicznej lub za pomocą środka porozumiewania się na odległość treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego 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. Dodatkowo Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie lub Cenniku. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Umowie, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż od dnia wejścia tej zmiany w życie.

5. W przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy określonego w punkcie 4 Operatorowi nie przysługują zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, lub usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE, określającej minimalne wymagania jakości usług.

## § 5 ZAKRES 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 telekomunikacyjnych;  
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.

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 801 080 321 gdzie Klient może uzyskać informacje, w szczególności w zakresie:

a) dokonywania konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach końcowych będących własnością Telestrady;

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 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, umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi Operator Infrastrukturalny zawarł oddzielne porozumienie. 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 Telestrada.

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 świadczona 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 Operatora 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 upływu okresu wypowiedzenia u operatora, od którego przenoszona jest usługa,

c) 30 dni od zmiany warunków umowy, w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.

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

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

## § 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

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

a) Klient zalega z płatnością przez okres dłuższy niż 30 dni,  
b) Klient nie stosuje się w terminie 3 dni do wezwania, o którym mowa w par. 9 ust. 7,

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

d) 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. Informacje o aktualnych Cennikach Usług świadczonych przez Operatora dostępne są na stronie internetowej [www.telestrada.pl](http://www.telestrada.pl) oraz w Biurze Obsługi Klienta.

3. Operator doreczy Abonentowi na piśmie lub na żądanie Abonenta za pomocą poczty elektronicznej oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie dla danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doreczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy. Brak pisemnego wypowiedzenia Umowa oznacza akceptację zmian w Cenniku.

4. W przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy określonego w punkcie 3 Operatorowi nie przysługują zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

## § 9 NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Klient zobowiązany jest do uiszczania należności za Usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie płatności, wskazywanym na doreczanych mu fakturach VAT i bez względu na okoliczności, 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:  
a) 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,  
b) 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 windykacyjnej 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 użytkowania Abonentowi

**§ 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 nieprzeznaczania 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:

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.

6. 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 Telestrada) 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 skorzysztaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta,

j) nie wysyłać niezamierzonych informacji handlowych (spam) ani nie wysyłać w sposób masowy treści marketingowych,

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

l) nie generować sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci Telestrady, 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 Telestrady a współpracującymi operatorami oraz innymi sieciami telekomunikacyjnymi,

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 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),

o) 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:

a) imię i nazwisko (firmę) oraz adres Klienta,

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 Telestrady S.A. 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 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 Telestrady S.A., o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującemu 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 reklamacja 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. Reklamacja złożona 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 drodze 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 wskazał 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 kopie.

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 kopie 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. Wszelkie spory między stronami umowy mogą być rozwiązywane za pośrednictwem Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezese UKE.

**§ 13 SPOSÓB I TERMIN ROZWIĄZANIA UMOWY**

1. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem jednodniowego 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 przeksztalci się ona automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony.

4. W przypadku zawarcia umowy poza lokalnym przedsiębiorstwem, 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. Uprawnienie to wygasa jednak z chwilą skorzystania przez Konsumenta z Usług Telestrady.

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

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

b) z przyczyn 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 wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Oświadczenie Klienta powinno zostać przesłane na adres: al. Krakowska 22A, 02-284 Warszawa, oraz zawierać:

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

b) datę zawarcia oraz oznaczenie (tytuł) Umowy;

c) numery telefonów wskazanych w Umowie.

**§ 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 zakończenie 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 wzbożonej 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.

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 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 S.A. zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tzn. umożliwiała dostęp do własnych danych osobowych (informację o danych, kopie danych); sprzątanie 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 25.05.2018 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 Dobrej Praktyki, dostępny na stronie internetowej www.telestrada.pl.

4. Aktualne teksty Regulaminu, Cenników oraz informacje o usługach Telestrady dostępne są na stronie www.telestrada.pl.

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

.....  
**Podpis Abonenta**