

Wzór CAMSAT: REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Umów), na podstawie których PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY firmy CAMSAT świadczy usługi telekomunikacyjne (Usługi).
2. Definicje:
 - 2.1. Abonent – Konsument, osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową która jest stroną Umowy zawartej z Operatorem, o świadczenie Usługi;
 - 2.2. 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;
 - 2.3. Biuro Obsługi Klienta - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO komórka powołana do obsługi Klientów i Abonentów;
 - 2.4. Cennik – wykaz Usług, w tym Usług wchodzących w abonament, wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, cennik zawarty jest w umowie lub jako oddzielny dokument stanowiący integralną część umowy;
 - 2.5. Karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą routera, modemu, telefonu, kamery monitoringu lub innego urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do świadczonych przez PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO usług w sieci mobilnej. Karta pozostaje własnością Operatora do momentu zaprzestania świadczenia usług;
 - 2.6. Komunikat USSD – komunikat wysyłany z urządzenia mobilnego celem uruchomienia lub sprawdzenia stanu usług dodatkowych oferowanych w mobilnej sieci telekomunikacyjnej;
 - 2.7. Lokal - określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi;
 - 2.8. Łącze – łącze, na którym zgodnie z zasadami współpracy obowiązującymi pomiędzy PARTNEREM TELEKOMUNIKACYJNYM i operatorami infrastrukturalnymi świadczone będą usługi;
 - 2.9. Operator – PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY;
 - 2.10. Opłata abonamentowa – opłata wnoszona przez Abonenta, w wysokości wskazanej w Umowie lub w Cenniku, z tytułu zapewnienia przez Operatora dostępu do Usługi;
 - 2.11. Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanych w umowie lub na fakturze VAT dniach miesiąca;
 - 2.12. Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO;
 - 2.13. Sieć – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną, niezbędną do świadczenia Usługi, w tym sieć innych współpracujących operatorów;
 - 2.14. Sprzęt – sprzęt udostępniany lub sprzedany przez Operatora Abonentowi, który jest niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi;
 - 2.15. Usługa – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa;
 - 2.16. Umowa – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
 - 2.17. Usługa dodana - usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi zgodnie z obowiązującym Cennikiem;
 - 2.18. 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;
 - 2.19. 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.

II. 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 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 osobiście lub listownie na adres siedziby Operatora stosowne oświadczenie na piśmie.

III. PRZYCZYNY 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 lub status prawny Abonenta;
 - 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 przypadku Operator może ale nie musi zaproponować Abonentowi świadczenie usług po wpłaceniu zabezpieczenia wiarygodności wynikających z umowy.

IV. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY

1. Na podstawie Art. 56 ust 6. Ustawy Prawo Telekomunikacyjne PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY zapewni 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 pakiety taryfowe oraz dodatkowe 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 PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY utwali oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowa je do końca obowiązywania umowy. Jednocześnie PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian drogą elektroniczną 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 przyczyn, 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

Wzór CAMSAT: REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

warunków umowy, o którym mowa powyżej, jeżeli PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY za zgodą Abonenta rozpoczął 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 dyspozycje zmiany warunków Umowy, chyba że coś innego wynika z obowiązujących Abonenta regulaminów promocji i cenników.

4. Operator może zmienić warunki umowy, w tym określone w Regulaminie lub Cenniku doręczając 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 korzystania z prawa wypowiedzenia Umowy określonego w pkt. 4 Operatorowi nie przysługuje 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 wymogi jakości usług.

V. ZAKRES I JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY jest Operatorem telekomunikacyjnym wpisanym do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych 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 usług sieci inteligentnych;
- c) realizacji usług dostępu do sieci Internet;
- d) 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 lub umowie do danej Opłaty abonamentowej;
- c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

3. W ramach obsługi serwisowej, PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY zapewnia dostęp do Biura Obsługi Klienta gdzie Klient może uzyskać informacje, w szczególności w zakresie:

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

4. W przypadku łączy świadczonych w oparciu o infrastrukturę innych operatorów PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY przekazuje niezwłocznie zgłoszenie serwisowe do służb technicznych tego operatora. Usunięcie awarii odbywa się zwykle 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.

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. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

7. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY 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.

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

9. Podczas uzyskiwania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakoś świadczonych usług może być inna niż w sieci głównego Operatora Infrastrukturalnego, na którego sieci świadczone są usługi.

10. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.

11. 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.

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.

13. Prędkość internetu mobilnego zależna jest od wielu czynników, takich jak: lokalizacja karty SIM i urządzenia telekomunikacyjnego, parametry urządzenia, w którym pracuje karta SIM, warunki atmosferyczne, rodzaj zabudowy, w której pracuje karta SIM i urządzenie telekomunikacyjne, odległość od stacji nadawczej itp. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY zapewnia najszybszą możliwą do uzyskania na karcie SIM w danym momencie i miejscu prędkość łącza, nie gwarantuje jednak w przypadku internetu mobilnego żadnych minimalnych wartości prędkości łącza.

VI. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie,
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.

VII. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

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

- a) Klient zalega z płatnością przez okres dłuższy niż 30 dni,
- b) stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć lub zagrożenia płatności ze strony Klienta,
- c) Klient podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.

Wzór CAMSAT: REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

2. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Klientów lub PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO.

VIII. 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 w Biurze Obsługi Klienta, pod nr telefonu 42 630 10 63 a także na życzenie Abonenta przesyłane pocztą elektroniczną.
3. Operator doręczy Abonentowi na piśmie lub na żądanie Abonenta za pomocą poczty elektronicznej 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 doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy. Brak pisemnego wypowiedzenia Umowa oznacza akceptację zmian w Cenniku.
4. W przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy określonego w pkt. 3 Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
5. Cennik standardowo znajduje się w umowie (poprzez precyzyjne określenie miesięcznej lub rocznej stawki za świadczenie usług) lub stanowi załącznik do umowy.
6. Obowiązujące w cenniku stawki nie wykluczają możliwości indywidualnych negocjacji cen pomiędzy Operatorem a Abonentem, w szczególności w przypadku jednorazowej aktywacji większej ilości łączy lub kart SIM.

IX. NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Klient zobowiązany jest do uiszczania 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 PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO.
2. Standardowo okres rozliczeniowy trwa jeden miesiąc kalendarzowy. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY zastrzega możliwość zmiany długości Okresu Rozliczeniowego w przypadku zaistnienia ważnych względów organizacyjnych lub w przypadku indywidualnych ustaleń pomiędzy Abonentem a Operatorem.
3. Abonent powinien dokonać płatności w następujący sposób: poprzez wpłatę na rachunek bankowy PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO wskazany na fakturze VAT. W takim przypadku za dzień zapłaty rachunku uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy,
4. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY uprawniony 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, PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem profesjonalnej firmy windykacyjnej.
7. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY 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 PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w wybranym przez Klienta Cenniku, obowiązującym w chwili wykonania Usługi.
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.

X. SPRZĘT TELEKOMUNIKACYJNY

1. Operator może udostępnić lub sprzedać Abonentowi na czas obowiązywania Umowy Sprzęt Telekomunikacyjny.
2. Abonent jest uprawniony do korzystania z własnego sprzętu telekomunikacyjnego.

XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez niego postanowień umowy lub niniejszego regulaminu.
2. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi dostępu do Internetu płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. W przypadku niedotrzymania przez PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO 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 PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO 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. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY 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, modemie, routerze, adapterze, kamerze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
 - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania w telefonie, modemie, routerze, adapterze, kamerze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych
6. Abonent zobowiązuje się:
 - a) nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,
 - b) nie podejmować jakichkolwiek 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 w wykorzystaniu telefonu, modemu, routera, adaptera, kamery lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
 - e) nie wykorzystywać telefonu, modemu, routera, adaptera, kamery lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO lub osób trzecich,
 - f) nie udostępniać bez zgody PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,

Wzór CAMSAT: REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

- g) nie wysyłać niezamówionych informacji handlowych (spam) ani nie wysyłać w sposób masowy treści marketingowych,
 h) nie korzystać z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów lub Klientów PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji,
 i) nie generować sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO, 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 PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO i współpracujących operatorów a innymi sieciami telekomunikacyjnymi

XII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usług świadczonych przez PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO, niedotrzymania z winy PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz adres Abonenta,
 - b) numery kart SIM lub numery telefonów oraz okres, których dotyczy reklamacja,
 - c) przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (tytuł lub numer),
 - e) datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO 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 PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia
5. Przepisu pkt. 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 pkt. 2 upoważniona osoba przyjmując 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 pkt. 6 nie spełnia warunków określonych w pkt. 2 PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY, 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 pkt. XII ppkt. 2 f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY rozpatrujący 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 pkt. 9, pozostawia się bez rozpoznania, o czym PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY niezwłocznie powiadomi reklamującego.
11. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY 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) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - c) 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 pkt. XII ppkt. 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 PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY 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. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY 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, PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY, 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 Zarządu Spółki PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO na adres siedziby firmy, 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 PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
18. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY nie jest zobowiązany 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 Konsumentckiego przy Prezesie UKE.

Wzór CAMSAT: REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

XIII. SPOSÓB I TERMIN ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie wpłynęło do PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO.
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 określonego, na jaki Umowa została zawarta przekształci się ona automatycznie w umowę zawartą na czas nieokreślony.
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 14 dni od dnia jej zawarcia. Uprawnienie to wygasa jednak z chwilą skorzystania przez Konsumenta z Usług PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO.
5. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY 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
 - 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 siedziby firmy oraz zawierać:
 - d) imię i nazwisko (firmę) Klienta oraz adres Klienta;
 - e) datę zawarcia oraz oznaczenie (tytuł) Umowy;
 - f) numery kart SIM lub numery telefonów wskazanych w Umowie lub w korespondencji mailowej dot. zawartej umowy

XIV. 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 PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO.
3. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci Operator może podjąć następujące działania:
 - a) eliminacja przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci,
 - b) przzerwianie 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. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY świadczy Abonentowi na terytorium Polski w ramach sieci własnej lub 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.
5. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym Ustawą.

XV. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY, 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. PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY 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 PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY 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 PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY będzie przetwarzać, w tym przechowywać, 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.

XVI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Danych Osobowych Abonenta jest PARTNER TELEKOMUNIKACYJNY.
2. Dane osobowe Abonentów przetwarzane są przede wszystkim w celu prawidłowego i zgodnego z prawem świadczenia usług telekomunikacyjnych. Podstawą do przetwarzania danych w tym celu jest Art. 6 ust. 1 lit. b ROZPORZĄDZENIA 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej nazywanego RODO), czyli konieczność wykonania umowy.
3. Dane dotyczące Abonentów mogą być przetwarzane również dla poniższych celów:
 - informowania o własnych produktach lub usługach, zmianach w zakresie i sposobie ich świadczenia (w tym przypadku podstawą prawną jest Art. 6 ust. 1 lit. f RODO, czyli prawnie uzasadniony interes),
 - dochodzenia swoich praw i ochrony przed roszczeniami (podstawą prawną jest również prawnie uzasadniony interes),
 - prowadzenia rozliczeń z abonentami (podstawą prawną jest Art. 6 ust. 1 lit. c RODO, czyli wywiązanie się z przepisów prawa),
 - realizacja obowiązków związanych z porządkiem publicznym (również w tym przypadku podstawą prawną jest wywiązanie się z przepisów prawa).
4. Dane osobowe Abonentów mogą zostać udostępnione podmiotom posiadającym przesłankę prawną do przetwarzania danych osobowych Abonentów. Takie podmioty przetwarzają dane we własnym imieniu. Do takich podmiotów mogą należeć m.in.: podwykonawcy; przedsiębiorcy pocztowi, odpowiedzialni za dostarczanie korespondencji, a którym dane udostępniane są w oparciu o Prawo Pocztowe; banki informacji gospodarczej, którym dane udostępniane

Wzór CAMSAT: REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

są w oparciu o ustawę o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych; podmioty związane bezpośrednio ze świadczeniem poszczególnych usług telekomunikacyjnych, które przetwarzają dane Abonentów w oparciu o przepisy Prawa Telekomunikacyjnego; firmy windykacyjne.

5. Dane Abonentów będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń (zgodnie Kodeksem Cywilnym ogólny termin przedawnienia roszczeń to 10 lat, a dla roszczeń o świadczenia okresowe i roszczenia związane z prowadzeniem działalności gospodarczej - 3 lata). Informacje o wykonanych usługach przechowywane będą przez 1 rok od ich użycia. Dane dotyczące rozliczeń z Abonentami zgodnie z przepisami skarbowymi będą przechowywane jeszcze nawet przez 6 lat od zakończenia świadczenia usług.

6. Konieczność zbierania podstawowych danych osobowych, precyzyjnie wskazujących strony Umowy, wynika z zapisów ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne i aktów wykonawczych, podanie ich jest więc warunkiem koniecznym korzystania z usług telekomunikacyjnych. Wskazanie przez Abonenta elektronicznych środków komunikacji (np. adresu e-mail lub numeru kontaktowego) nie jest do tego wymagane, lecz wiąże się z ułatwieniami, które nie byłyby możliwe w przypadku ich niepodania.

7. Abonent posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Abonent ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w zakresie naruszenia prawa do ochrony danych osobowych lub innych praw przyznanych na mocy RODO.

XVII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 24.08.2020r.

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. Aktualne teksty Regulaminu, Wzory umów i Cenników oraz informacje o usługach PARTNERA TELEKOMUNIKACYJNEGO dostępne są w biurze obsługi klienta oraz przesyłane na każdorazowe życzenie Abonenta pocztą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres mailowy.

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

.....
Podpis Abonenta