

**REGULAMIN**  
**ŚWIADCZENIA USŁUG MOBILNYCH**  
Cyberio spółka z o.o.

**§ 1 DEFINICJE**

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług mobilnych;
2. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi mobilnej;
3. **Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług telefonii mobilnej.
4. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług mobilnych;
5. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi/Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług ruchomych świadczonych przez Operatora, której przypisano: Numer abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
6. **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
7. **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
8. **Limit transferu danych / połączeń** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany, lub minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług mobilnych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu w ciągu okresu rozliczeniowego;
9. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
10. **Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług mobilnych świadczonych w ramach danego Pakietu z wyszczególnieniem cen, dostępny w Biurze Obsługi oraz na stronie internetowej Operatora [www.cyberio.pl](http://www.cyberio.pl);
11. **Operator** – Cyberio spółka z o.o., 34-324 Lipowa, ul. Brzeziny 19, NIP: 5532564438, REGON: 385317193, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod nr 12750;
12. **Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług mobilnych, określona w Umowie oraz w Cenniku;
13. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług mobilnych świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
14. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług mobilnych lub innych usług telekomunikacyjnych, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
15. **Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy dla usług o podwyższonej opłacie wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie;
16. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług mobilnych;
17. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług mobilnych;
18. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec;
19. **Terminal** – komputer wykorzystywany przez Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług dostępu do Internetu mobilnego;
20. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług mobilnych, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi mobilne zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług mobilnych wskazanych w Umowie;
21. **Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych;
22. **Urządzenie końcowe** – urządzenie umożliwiające korzystanie z Usługi mobilnej, w tym Aparat telefoniczny;
23. **Usługi mobilne (lub Usługi)** – zapewnienie Abonentowi dostępu do usług głosowych, usług transmisji danych, usług przesyłania SMS i MMS oraz innych usług telekomunikacyjnych poprzez ruchomą sieć telekomunikacyjną, które dzielą się na **Usługi telefonii mobilnej** oraz **Usługi Internetu mobilnego**;
24. **Usługi telefonii (lub Usługi telefonii mobilnej)** – zapewnienie dostępu do sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii mobilnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych;
25. **Zakończenie sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług mobilnych.

**§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług mobilnych przez Operatora.
2. Postanowienia Umowy regulujące warunki świadczenia Usług mobilnych odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.
4. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej [www.cyberio.pl](http://www.cyberio.pl) oraz w Biurze Obsługi Abonenta, na każde żądanie Abonenta.
5. W zakresie nieregulowanym Regulaminem stosuje się odpowiednio postanowienia regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Cyberio spółka z o.o.

**§ 3 ZAWARCIE UMOWY**

1. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości udostępnianego Urządzenia dostępowego lub trzykrotności opłat abonamentowych. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich

nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.

2. Operator oferuje świadczenie Usług mobilnych:

- a) internetowych mobilnych,
- b) telefonii mobilnej.

**§ 4 URZĄDZENIE DOSTĘPWE / URZĄDZENIA KOŃCOWE**

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług mobilnych, innych niż usługi telefonii mobilnej, niezbędne jest Urządzenie dostępne, Operator może sprzedać lub udostępnić Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług mobilnych Urządzenie dostępne. Operator zobowiązany jest dostarczyć Urządzenie dostępne wolne od wad.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępnego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług mobilnych, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępnego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępnego:
  - a) pozostaje ono własnością Operatora;
  - b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępnego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej;
  - c) wydanie Urządzenia dostępnego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępnego;
  - d) z chwilą wydania Urządzenia dostępnego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępnego przed uszkodzeniem i utratą;
  - e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępnego, w szczególności opłaty za energię elektryczną;
  - f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępnego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi;
  - g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępnych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępnych;
  - h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępnych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i);
  - i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępnego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora;
  - j) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępnego osobom trzecim;
  - k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępnego Operatorowi w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na warunkach określonych w Umowie.
4. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępnego:

- a) z chwilą zapłaty ceny Urządzenie dostępne staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępnego, a także przewidywać, że sprzedaż nastąpi na warunkach promocyjnych;
  - b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia;
  - c) Z chwilą wydania Urządzenia dostępnego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia;
  - d) Urządzenie dostępne objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta;
  - e) Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępnego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi; samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępne przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji;
  - f) zakres odpowiedzialności Operatora za wady Urządzenia dostępnego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępnego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępnego, która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia dostępnego.
5. Operator może oferować do sprzedaży Abonentowi Urządzenia końcowe, w szczególności Aparaty telefoniczne. Postanowienia ust. 4 niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie do sprzedaży Urządzeń końcowych.
  6. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w postaci blokad SIM bądź innych mających podobny skutek, w udostępnionych lub sprzedanych Urządzeniach dostępnych bądź Urządzeniach końcowych.

**§ 5 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG MOBILNYCH**

1. Operator rozpocznie świadczenie Usług mobilnych nie później niż w terminie 24 godzin od zawarcia Umowy.
2. W przypadku Usług telefonii mobilnej, wiążących się z przeniesieniem numeru Abonenta od dotychczasowego dostawcy usług aktywacja Usług mobilnych nastąpi z chwilą przeniesienia tego numeru przez dotychczasowego dostawcę usług do sieci Operatora.
3. Operator rozpocznie naliczanie opłat za Usługi mobilne z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

**§ 6 OPŁATY**

1. Opłaty abonamentowe rozliczane są na zasadach przewidzianych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Cyberio spółka z o.o.
2. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym, a także Opłaty jednorazowe za czynności wykonane przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym Abonent zobowiązany jest uiszczać w kolejnym Okresie rozliczeniowym w wysokości i terminie wskazanym na rachunku.
3. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłat na rzecz Operatora przekraczającego jeden okres rozliczeniowy Operator wzywa Abonenta do zapłaty udzielając mu dodatkowego 14 dniowego terminu do dokonania zapłaty. W przypadku braku zapłaty Operator uprawniony jest do wstrzymania świadczenia Usługi mobilnej lub ograniczenia dostępności Usługi mobilnej (np. wyłączenia

możliwości wykonywania połączeń wychodzących przy Usłudze telefonii, przy czym nie wpływa to na możliwość wykonywania połączeń na numery alarmowe) do czasu dokonania zapłaty zaległych należności przez Abonenta. Za okres wstrzymania świadczenia Usługi mobilnej nie są pobierane Opłaty.

### **§ 7 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA**

3. Abonent zobowiązuje się:
  - a) nie generować sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących,
  - b) nie używać Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych,
  - c) nie używać Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”,
  - d) nie używać Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service,
  - e) nie używać Karty SIM/USIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta, lub służących osiągnięciu efektu handlowego,
  - f) nie wykorzystywać Kart SIM/USIM bez zgody Operatora do inicjowania ruchu, polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności w przypadku automatycznej dystrybucji połączeń lub automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub w przypadku integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego Abonenta w celu obsługi tego ruchu.
2. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w pkt 1 Operator uprawniony jest do:
  - a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
  - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług mobilnych;
  - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi mobilnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług mobilnych,
  - d) rozwiązania Umowy, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu odpowiedniego terminu. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom naruszając z przyczyn leżących po jego stronie postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
3. W przypadku wskazanym w ust. 2 Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

### **§ 8 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA**

1. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług mobilnych z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest korzystać z usług zgodnie z Umową i Regulaminem, wyłącznie na potrzeby własne i domowników i nie udostępniać Usług mobilnym osobom

trzecim. Ograniczenia w dostępie do Usług mobilnych mogą wynikać wyłącznie z zasięgu Sieci Operatora oraz ustalonych w Umowie Progów kwotowych Usługi telefonii mobilnej lub limitów przesyłu danych w przypadku Usługi Internetu mobilnego. Ograniczenia w dostępie do Usług mobilnych mogą też wynikać ze wstrzymania świadczenia Usług mobilnych w związku z zaległościami w płatnościach w oparciu o § 7 ust.3 Regulaminu.

2. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług mobilnych zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.
3. Operator na bieżąco monitoruje poziom ruchu w Sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych Usług mobilnych.
4. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Abonenta jak i telefonicznie, w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta.
5. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i na stronie internetowej [www.cyberio.pl](http://www.cyberio.pl).
6. Wyłącznie w przypadku Usługi telefonii Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, w szczególności możliwość wykonywania tych połączeń nie jest wyłączona mimo wstrzymania świadczenia Usługi telefonii w trybie wskazanym w § 6 ust. 3 Regulaminu.
7. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu zakończenia sieci wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.

### **§ 9 POSTANOWIENIA DLA USŁUG INTERNETU MOBILNEGO**

1. W ramach Usługi Internetu Mobilnego Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę Internetu Mobilnego, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub

- usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi Internetu Mobilnego w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
  4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
    - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
    - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
    - c) zapobiec gromadzącemu przeciążeniu Sieci oraz łagodząc skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
  5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
    - a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
    - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został w w/w powodów ograniczony  
Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
  6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
  7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
  8. W przypadku Usługi Internetu Mobilnego Operator może przewidywać dla różnych Pakietów różne limity ilości danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku. Konsekwencje przekroczenia limitu danych określa §11 ust. 8 Regulaminu.
  9. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
  10. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
  11. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa lub Cennik.
  12. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi Internetu mobilnego oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi Internetu mobilnego lub niebędących usługami dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
  13. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu mobilnego w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
    - a) prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, do poddania sporu do rozstrzygnięcia stałemu polubownemu sądowi konsumenckiemu przy Prezesie UKE.
    - b) prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;
    - c) inne roszczenia przewidziane w warunkach umownych, przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.
- § 10. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII MOBILNEJ**
1. Operator na żądanie Abonenta:
    - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
    - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
    - c) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów.
  2. Operator oferuje Abonentowi możliwość określenia Progu kwotowego dla Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Operator zawiadomia Abonenta o przekroczeniu telefonicznie i blokuje połączenia na i z numerów o podwyższonej opłacie.
  3. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia telefonicznego z konsultantem.
  4. Na Opłatę za korzystanie z Usługi telefonii składają się Opłata abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z Numeru abonenckiego Abonenta (za

wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w Oplatę abonamentową) Czas połączeń do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w Oplatę abonamentową i którego Abonent nie wykorzysta w danym Okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy; Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie Oplaty abonamentowej w części lub do jej zwrotu.

5. Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.
6. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.
7. Przy zmianie dostawcy usług telefonii mobilnej Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata miesięczna za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.
8. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii mobilnej zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.
9. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii mobilnej wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
10. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii mobilnej obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii mobilnej Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

#### **§ 11. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG MOBILNYCH**

1. W celu świadczenia Usług mobilnych Operator udostępnia Abonentowi Kartę SIM.
2. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub

PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOA, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
  - a) za skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora,
  - b) za skutki wykorzystania Kodów PIN i PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora.

Od momentu powiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN i PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Operator.

5. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej, lub której Kody PIN lub PUK zostały ujawnione następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Operatora.
6. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.
7. Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w niniejszym postanowieniu zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności karcie unieważnionej.
8. W przypadku gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Internetu mobilnego przewiduje Limit transferu danych w danym Okresie rozliczeniowym, to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje obniżenie prędkości transferu danych. Pełna prędkość zostanie przywrócona ponownie począwszy od pierwszego dnia kolejnego Okresu rozliczeniowego. W przypadku gdyby Abonent chciał otrzymywać Usługi Internetu mobilnego z pełną prędkością w Okresie rozliczeniowym, w którym wyczerpany został Limit transferu danych, wówczas konieczny jest zakup Pakietu Uzupełniającego. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu transmisji danych SMS-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu transferu danych na swoim koncie w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta.
9. W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu Usługa zostanie wstrzymana. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń.
10. Dla Usług telefonii mobilnej odpowiednie zastosowanie mają postanowienia dotyczące Usługi telefonii.
11. W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadził niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.
12. W przypadku usług przedpłaconych Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabędzie Kartę SIM.

13. W celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Operatora na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOA lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiającą weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
14. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Użytkownika z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych usług świadczonych przez Operatora, niezbędne będzie ustalenie przez Operatora tożsamości Użytkownika albo prawa Użytkownika do posługiwania się Kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, Operator zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Użytkownika z niektórych usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji Użytkownika.
15. Operator zwraca uwagę, iż niektóre Aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
- uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
  - inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,
  - w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,
  - powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,
  - przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.
- Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej jest producent takiego Aparatu telefonicznego. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią Instrukcji obsługi nabywanego Aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Aparatów telefonicznych.
16. Operator informuje również, że Aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple Iphone OS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikiem.

## § 12. DANE OSOBOWE I DANE TRANSMISYJNE

1. **[Administrator]** Administratorem danych osobowych jest Operator.
- Gdy w dalszej części zapisów mowa jest o Administratorze danych należy rozumieć pod tym pojęciem zarówno Operatora w zakresie wskazanym w punkcie a) **[Przekazywanie danych Abonenta]**.
- Dane Abonenta mogą być przekazywane:
- przez Operatora** podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych, w tym na rzecz Metroport Sp. z o.o., będącej wobec Operatora dostawcą sieci na potrzeby świadczenia usług mobilnych i

prowadzącej obsługę tych usług, a także innym podmiotom świadczącym na zlecenie Operatora usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne. Jeśli Abonent wyraził zgodę na umieszczenie jego danych w spisie Abonentów Operator jest uprawniony do przekazania jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

- [Cel przetwarzania danych osobowych]** Dane osobowe Abonenta przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności.
- [Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych]** Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) w zw. z art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne Administrator Danych uprawniony jest do przetwarzania bez zgody Abonenta (to jest zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania): (1) imienia, nazwiska, (2) imion rodziców, (3) miejsca i daty urodzenia, (4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, adresu korespondencyjnego jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, (5) numeru ewidencyjnego PESEL, (6) nazwy, serii i numeru dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu, (7) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (8) adresu poczty elektronicznej. Inne dane Abonenta odbierane przy zawieraniu Umowy (takie jak nr telefonu, nr rachunku bankowego) przetwarzane są za zgodą Abonenta na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO.
- [Dobrowolność przekazania danych]** Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w ust. 3 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- [Dostęp do danych osobowych]** Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania jeśli są nieprawidłowe.
- [Prawo usunięcia danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym)]** Abonent ma prawo żądania od Administratora danych niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych, jeśli: (1) nie są już niezbędne do wykonania Umowy, (2) Abonent cofnął zgodę na przetwarzanie danych, a nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności nie są one niezbędne do wykonania Umowy, (3) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania, (4) przetwarzanie danych osobowych Abonenta było niezgodne z prawem.
- [Prawo sprzeciwu]** Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, gdy są one przetwarzane w prawnie uzasadnionym interesie Administratora danych. Administratorowi danych nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Abonenta, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
- [Prawo ograniczenia przetwarzania danych]** Abonent może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych

osobowych gdy: (1) Abonent kwestionuje prawidłowość danych osobowych – na okres pozwalający Administratorowi danych sprawdzić prawidłowość tych danych, (2) przetwarzanie jest niezgodne z prawem a Abonent sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania, (3) Administrator danych nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Abonentowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, (4) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Administratora danych są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu Użytkownika.

9. **[Prawo przenoszenia danych]** Abonent ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jej dotyczące, które przekazał Administratorowi danych i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony Administratora danych. Abonent ma także prawo żądać, by Administrator danych przesłał te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
10. **[Okres przechowywania danych]** Dane Abonenta przechowywane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń, (2) wykonywania obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach (w tym obowiązku retencji danych i obowiązku przechowywania dokumentów księgowych) lub (3) na podstawie zgody Abonenta.
11. **[Cofnięcie zgody na przetwarzanie danych]** W przypadku gdy dane Abonenta przetwarzane są na podstawie udzielonej przez niego zgody i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, Abonent może w każdej chwili cofnąć zgodę na przetwarzanie danych. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
12. **[Prawo do wniesienia skargi]** Abonent ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
13. **[Przetwarzanie danych transmisyjnych]** Na podstawie art. 165 ustawy Prawo telekomunikacyjne dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji Administrator danych przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Administratorze danych z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
14. **[Przetwarzanie danych o lokalizacji]** Administrator danych przetwarza dane o lokalizacji, to jest dane wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa. Dane te mogą także być przetwarzane za zgodą Abonenta, za zgodą wskazaną w oświadczeniu o udzieleniu tej zgody.

15. **[Spis Abonentów]** Operator świadczący Usługi telefonii stacjonarnej zobowiązany jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej lub elektronicznej po cenie uwzględniającej koszty. Istnieje możliwość wykorzystywania danych do spisu elektronicznego, posiadającego funkcje wyszukiwania. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.

16. **[Zautomatyzowane podejmowanie decyzji]** Administrator danych nie poddaje danych Abonenta zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

### § 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)
2. Regulamin wchodzi w życie od 01.02.2020 roku.