

# Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników w Usłudze tuBiedronka przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

## ROZDZIAŁ I

### PRZEPISY OGÓLNE

#### § 1

Regulamin niniejszy (zwany dalej „Regulaminem”) określa zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w Usłudze tuBiedronka przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 29159, z kapitałem zakładowym 471 mln złotych, REGON 011417295, NIP 526-10-40-567, zwaną dalej "Operatorem".

#### § 2

Użyte w dalszej części Regulaminu terminy oznaczają:

- „Biuro Obsługi Użytkownika” – jednostka organizacyjna mająca za zadanie udzielanie Użytkownikowi informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informowanie Użytkownika o Usługach Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
- „Cennik” - wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część;
- „Hasło”- kod cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 20 znaków, służący do identyfikacji Użytkownika, przy pomocy którego Użytkownik może zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług;
- „JMD” – Jeronimo Martins Dystrybucja S.A. z siedzibą w Kostrzynie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 222483 prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego;
- „Karta Rejestracyjna” – formularz dostępny w Punkcie Handlowym oraz na stronie internetowej [www.tubiedronka.pl](http://www.tubiedronka.pl), którego wypełnienie przez Użytkownika i dostarczenie do Operatora warunkuje rejestrację Użytkownika w systemach informatycznych Operatora;
- „Karta SIM” - karta mikroprocesorowa będąca własnością Operatora, opatrzona oznaczeniem „tuBiedronka”, wydawana Użytkownikowi w Punkcie Handlowym, umożliwiająca dostęp do Sieci Operatora w Usłudze tuBiedronka, z którą związane są Numer Telefonu Użytkownika w Sieci Operatora, Kod PIN i Kod PUK;
- „Kod PIN” - czterocyfrowy kod który może zostać ustanowiony przez Użytkownika. W przypadku zabezpieczenia Karty SIM Kodem PIN korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych będzie uzależnione od wprowadzenia kodu;
- „Kod PUK” - kod cyfrowy, przypisany fabrycznie do Karty SIM, znoszący blokadę Kodu PIN oraz zapewniający Użytkownikowi możliwość identyfikacji przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
- „Konsument” - osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- „Numer Telefonu” – co najmniej dziewięciocyfrowy numer, identyfikujący Kartę SIM, który może służyć również do identyfikacji Użytkownika w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie przypisanym w systemach informatycznych Operatora do Karty SIM (konto Karty SIM);
- „Okres Bierny” – określony w Zestawie Startowym, w Regulaminie Doładowań Usługi tuBiedronka, na kuponie doładującym lub podany do wiadomości Użytkownika w inny sposób okres, następujący bezpośrednio po Okresie Czynnym, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności poprzez przyjmowanie niektórych połączeń i wykonywanie połączeń na numery alarmowe;

- „Okres Czynny” – okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do wysokości kwoty lub liczby jednostek zgromadzonej na koncie Karty SIM, określony w Zestawie Startowym, w Regulaminie Doładowań Usługi tuBiedronka, na kuponie doładującym lub podany do wiadomości Użytkownika w inny sposób, rozpoczynający się wraz z pierwszym użyciem Karty SIM lub wraz z uzupełnieniem konta Karty SIM o wartość określoną w Regulaminie Doładowań Usługi tuBiedronka, o ile uzupełnienie nastąpiło po upływie Okresu Czynnego, a przed dezaktywacją Karty SIM.
- „Opłata Cykliczna” – stała opłata ponoszona przez Użytkownika Usługi tuBiedronka z tytułu możliwości korzystania z Usług Telekomunikacyjnych w zakresie i wysokości określonej w Cenniku lub Warunkach Oferty Promocyjnej;
- „Osoba” - osoba fizyczna bądź osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzone zgodnie z przepisami prawa;
- „Punkt Obsługi” – jednostka organizacyjna zajmująca się obsługą Użytkowników, prowadzona przez Operatora lub podmiot działający na zlecenie Operatora, którego adres wskazany jest w szczególności na stronie internetowej [www.tubiedronka.pl](http://www.tubiedronka.pl);
- „Punkt Handlowy” – jednostka zarządzana przez JMD lub inne podmioty na podstawie umowy z JMD i opatrzona oznaczeniem „Biedronka”, wydająca Karty SIM oraz umożliwiająca uiszczenie przez Użytkownika opłat z tytułu korzystania z Usług Telekomunikacyjnych;
- „Regulamin Doładowań Usługi tuBiedronka” – regulamin określający zasady uzupełniania środków na koncie Karty SIM, warunki, w jakich dochodzi do rozpoczęcia lub przedłużenia Okresu Czynnego, długość tego okresu, oraz długość Okresu Biernego;
- „Sieć Operatora” - sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
- „Usługa tuBiedronka” - system, w którym Usługi Telekomunikacyjne są świadczone przez Operatora w szczególności z wykorzystaniem Karty SIM w Sieci Operatora, i który umożliwia rozliczenie tych Usług w formie przedpłaty dokonywanej przez Użytkownika;
- „Usługi Telekomunikacyjne” – świadczone przez Operatora usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego z wykorzystaniem oznaczenia „tuBiedronka”, oraz inne usługi z nimi związane;
- „Umowa” – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Operator świadczy na rzecz Użytkownika Usługi Telekomunikacyjne, a Użytkownik zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Operatora opłat z tego tytułu oraz do przestrzegania wszelkich postanowień zawartych w Umowie; integralną część Umowy stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik, określone m.in. w Warunkach Oferty Promocyjnej;
- „Użytkownik” – osoba uprawniona do korzystania z Usługi tuBiedronka;
- „Warunki Oferty Promocyjnej” – dokument określający zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na warunkach innych niż określone w Regulaminie i w Cenniku, stanowiący integralną część Umowy;
- „Zestaw Startowy” – pakiet składający się z Karty SIM, materiałów informacyjnych i jednostek rozliczeniowych uprawniających do korzystania z Usługi tuBiedronka.

## ROZDZIAŁ II

### WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI OPERATORA

#### ZAKRES USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

##### § 3

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne, określone w Umowie, Regulaminie, Warunkach Oferty Promocyjnej oraz Cenniku.

2. Operator upoważniony jest do rozszerzania zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
3. W przypadkach, gdy specyfika usługi wymaga odrębnego uregulowania, Operator upoważniony jest do wydania Szczegółowych Warunków Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej świadczonej przez Operatora.

## § 4

Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci Operatora oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), które wiążą Operatora w zakresie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA ZASADY WYPŁATY ODSZKODOWANIA

## § 5

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych w zakresie określonym w Umowie, w tym w Regulaminie oraz w Warunkach Oferty Promocyjnej z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych wynikało z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Umowy, w tym Regulaminu i Warunków Oferty Promocyjnej lub działania Użytkownika niezgodnego z prawem albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikającą z nieosiągnięcia przez telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Użytkownika parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganych do skorzystania z tych Usług, a także w przypadku używania przez Użytkownika telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
3. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają Sieć.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych w Usłudze tuBiedronka Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej. Wysokość kary umownej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych w Usłudze tuBiedronka, trwającej dłużej niż 24 godziny, wynosi:
  - 4.1. w przypadku, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi Telekomunikacyjne w Usłudze tuBiedronka - kwotę odpowiadającą wartości średniego dziennego wykorzystania środków na Usługi Telekomunikacyjne z ostatnich 30 dni, podczas których Użytkownik korzystał z Usługi tuBiedronka, licząc od dnia złożenia reklamacji. Jeżeli przed złożeniem reklamacji Użytkownik korzystał z Usługi tuBiedronka, krócej niż 30 dni, średnie dzienne wykorzystanie oblicza się w oparciu o wartość środków wykorzystanych na Usługi Telekomunikacyjne od momentu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia złożenia reklamacji,
  - 4.2. w przypadku, gdy przerwa obejmuje poszczególne Usługi Telekomunikacyjne, z których korzystał Użytkownik w Usłudze tuBiedronka - kwotę odpowiadającą wartości średniego dziennego wykorzystania środków na poszczególne Usługi Telekomunikacyjne, w ciągu ostatnich 30 dni podczas których Użytkownik korzystał z tych usług, licząc od dnia złożenia reklamacji. Jeżeli przed złożeniem reklamacji Użytkownik korzystał z danej usługi krócej niż 30 dni, średnie dzienne wykorzystanie oblicza się w oparciu o wartość środków wykorzystanych na tę usługę od momentu rozpoczęcia jej świadczenia do dnia złożenia reklamacji.
5. Przy obliczaniu wysokości kary umownej uwzględnia się wartość Usług Telekomunikacyjnych wykorzystanych ze środków przedpłaconych przez Użytkownika i nie uwzględnia się przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych i bonifikat.
6. Niezależnie od postanowień określonych w ust. 4, w przypadku winy umyślnej Operatora Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie na zasadach ogólnych.
7. W przypadku uznania reklamacji, przyznana Użytkownikowi kwota zostanie przekazana Użytkownikowi przez Operatora poprzez uzupełnienie konta Karty SIM o tę kwotę. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej Operatorowi woli Użytkownika, należna kwota zostanie Użytkownikowi niezwłocznie przekazana na adres lub rachunek wskazany przez Użytkownika.

# OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH/TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

## § 6

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator przetwarza, samodzielnie lub przez podmioty z nim współpracujące, dane osobowe Użytkownika, związane ze świadczonymi przez Operatora Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem usług, w celach związanych z windykacją należności, jak również w celach marketingowych. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. W przypadkach przez prawo przewidzianych Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących jego danych osobowych i ich poprawiania, prawo uzyskania informacji o celu, zakresie i sposobie przetwarzania danych osobowych, prawo wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania dotyczącego zaprzestania dalszego przetwarzania danych osobowych w przypadkach przez prawo przewidzianych jak również sprzeciwu dotyczącego dalszego przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych oraz wobec przekazywania danych osobowych innemu administratorowi danych. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres siedziby Operatora.
2. Operator świadcząc Usługi Telekomunikacyjne zapewnia zgodnie z prawem zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Użytkowników, okoliczności i rodzaju połączeń oraz usług świadczonych na rzecz Użytkownika w Usłudze tuBiedronka. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Użytkownika lub jest wymagane przez prawo.
3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.
4. Dane transmisyjne oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną przetwarzane są przez Operatora lub przez podmioty z nim współpracujące na zasadach określonych w przepisach prawa, w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem usług. Dane te przetwarzane są przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń lub zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa.
5. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem
6. W zakresie możliwości technicznych lub ekonomicznych Operator gwarantuje zachowanie należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, Sieci Operatora oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
7. W sytuacji, gdy jest to konieczne w celach związanych z utrzymaniem Sieci Operatora, w tym w celu usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu Sieci Operatora albo świadczenia usług, Operator, bądź Osoby działające z upoważnienia Operatora - po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu - mają prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
8. W zakresie przewidzianym przepisami prawa Operator, jak również Osoby działające z upoważnienia Operatora, mają prawo zapoznać się z treścią przekazów telekomunikacyjnych.

## UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### WARUNKI ZAWARCIA I WYKONYWANIA UMOWY

## § 7

1. Umowa zostaje zawarta poprzez użycie przez Użytkownika Karty SIM zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym.
2. Umowa zostaje zawarta na okres podany w Zestawie Startowym, który obejmuje łącznie Okres Czynny i Okres Bierny. Umowa może być przedłużana na kolejne okresy miesięczne lub inne okresy ustalone pomiędzy stronami.
3. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w chwili pierwszego użycia Karty SIM, zgodnie z instrukcją znajdującą się w Zestawie Startowym, o ile inny termin rozpoczęcia świadczenia usług nie wynika z Umowy.

4. Regulamin, Cennik oraz Warunki Oferty Promocyjnej są dostępne w Punktach Handlowych w Punkcie Obsługi oraz na stronie internetowej [www.tubiedronka.pl](http://www.tubiedronka.pl).
5. Użytkownik może zarejestrować swoje dane poprzez doręczenie Operatorowi Karty Rejestracyjnej. Po zarejestrowaniu swoich danych Użytkownik zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich zmianach tych danych, a także o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną Osobę.
6. Operator może uzależnić zarejestrowanie danych Użytkownika od potwierdzenia, że dane te są prawdziwe.

## OPŁATY

### § 8

1. Rodzaj i wysokość opłat za Usługi Telekomunikacyjne wraz ze szczegółowymi zasadami ich naliczania są określone w Cenniku oraz w Warunkach Oferty Promocyjnej.
2. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku, a także na stronie internetowej [www.tubiedronka.pl](http://www.tubiedronka.pl).
3. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za wykonane usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie Karty SIM, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego w terminie późniejszym.
4. Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
5. Zwolnienia od opłat, o których mowa w ust. 4 nie obejmują połączeń do organów administracji, powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
6. W razie zmiany Cennika polegającej na podwyższeniu cen Usług Telekomunikacyjnych Operator jest zobowiązany poinformować Użytkowników poprzez podanie tego do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.tubiedronka.pl](http://www.tubiedronka.pl), z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni.

## ZASADY KORZYSTANIA Z KARTY SIM W USŁUDZE TUBIEDRONKA

### § 9

1. Karta SIM powinna zostać użyta po raz pierwszy nie później niż do daty podanej w Zestawie Startowym. Po upływie tego terminu nieużywana Karta SIM ulega automatycznej dezaktywacji i nie podlega wymianie.
2. Po wyczerpaniu przez Użytkownika kwoty lub liczby jednostek zgromadzonej na koncie Karty SIM dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych w Okresie Czynnym jest uzależnione od uzupełnienia konta.
3. Uzupełnienie konta Karty SIM powiększa stan środków na koncie. W przypadkach wskazanych w Regulaminie Doładowań Usługi tuBiedronka, na kuponie uzupełniającym Uzupełnienie przed upływem Okresu Czynnego Użytkownik uzupełni konto Karty SIM o wartość przedłużającą ten okres, kwota lub liczba jednostek uzupełnienia. W wypadku rozpoczęcia Okresu Biernego, niewykorzystane w Okresie Czynnym środki, z konta Karty SIM, zostają anulowane.
4. Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Karty SIM po upływie Okresu Biernego, o ile przed upływem tego Okresu Użytkownik nie uzupełni konta Karty SIM przynajmniej o wskazaną przez Operatora minimalną wartość powodującą rozpoczęcie Okresu Czynnego.
5. Użytkownik powinien chronić Kod PIN przed możliwością zapoznania się z Kodem przez osoby trzecie. Użytkownik może dokonać zmiany fabrycznych ustawień Kodu PIN i osobiście zdefiniować Kod PIN, w szczególności w celu zabezpieczenia Karty SIM przed nieuprawnionym użyciem przez osoby trzecie.

## OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

### § 10

1. Użytkownik zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.

2. Zarejestrowany Użytkownik może powiadomić Operatora pisemnie o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. W dniu otrzymania pisemnego powiadomienia Operator zawiesza świadczenie usług dla takiej Karty SIM.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM, aż do momentu zawieszenia świadczenia usług zgodnie z ust. 2 powyżej.
4. Za skutki wynikające z używania Karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie lub w Regulaminie, a powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub Kodu tuBiedronka lub innych danych identyfikacyjnych, wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
5. Użytkownik powinien używać w Sieci wyłącznie telefonów lub telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci.

## WYGAŚNIĘCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

### § 11

1. Umowa wygasa wskutek:
  - 1.1 przeniesienia Numeru telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych;
  - 1.2 utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
  - 1.3 śmierci Użytkownika;
  - 1.4 utraty bytu prawnego Użytkownika nie będącego osobą fizyczną;
  - 1.5 upływu okresu, na który została zawarta.
2. Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Użytkownika lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku, gdy Użytkownik rażąco narusza przepisy prawa lub postanowienia Umowy, w szczególności:
  - 2.1 używa kradzionej Karty SIM, kradzionego Numeru telefonu lub korzysta z kradzionego, nie homologowanego lub nie posiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego
  - 2.2 używa telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, które wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne,
  - 2.3 podejmuje działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet
  - 2.4 kieruje do Sieci Operatora lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą Karty SIM, połączenia pochodzące z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom,
  - 2.5 wykorzystuje Kartę SIM w urządzeniach, które mogą być wykorzystywane do przekierowywania połączeń przychodzących z sieci innych operatorów, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
3. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 2 pkt 3 i 4 Operator ma prawo żądania od Użytkownika zapłaty kary umownej w wysokości odpowiadającej wartości wykorzystania środków przedpłaconych na Usługi Telekomunikacyjne w ciągu ostatnich 30 dni, podczas których Użytkownik korzystał z usług w Usłudze tuBiedronka, co nie wyłącza uprawnień Operatora do żądania od Użytkownika odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych. Operator ma prawo zarachować niewykorzystane środki znajdujące się na koncie Karty SIM na poczet należnej kary umownej.
4. O rozwiązaniu umowy w trybie opisanym w ust. 1, Operator zawiadamia Użytkownika poprzez wysłanie SMS, wiadomości elektronicznej na znany Operatorowi adres e-mail lub pisma na adres korespondencyjny, wskazany przez Użytkownika w Karcie Rejestracyjnej.
5. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 i 2 przyczyn, Operator ma prawo dezaktywować Kartę SIM.
6. Użytkownik jest uprawniony do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy przekazując Kartę SIM innej Osobie, która w ten sposób przejmuje status Użytkownika i związane z nim uprawnienia i obowiązki. W przypadku zarejestrowanego Użytkownika cesja praw i obowiązków wynikających z Umowy wymaga dla swej skuteczności poinformowania Operatora przez dotychczasowego Użytkownika, zgodnie z § 7 ust. 5 Regulaminu, oraz doręczenia Operatorowi Karty Rejestracyjnej wypełnionej przez nowego Użytkownika.

## ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

### § 12

1. Operator realizuje obsługę serwisową Użytkowników, w szczególności w zakresie:
  - 1.1. udzielania informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika,
  - 1.2. przyjmowania reklamacji,
  - 1.3. realizacji zleceń jednorazowych,
  - 1.4. realizacji zleceń stałych,
  - 1.5. oferowanych usług i zasad korzystania z usług, obsługi telefonów i urządzeń telekomunikacyjnych w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
  - 1.6. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
2. Obsługa Użytkownika jest realizowana telefonicznie oraz korespondencyjnie za pośrednictwem Biura Obsługi Użytkownika jak też w sposób bezpośredni w Punkcie Obsługi.
3. Obsługa Użytkownika w zakresie postępowania reklamacyjnego realizowana jest na zasadach określonych w § 14.

## ZMIANA ZAKRESU USŁUG

### § 13

1. Zmiana wybranych Usług Telekomunikacyjnych może zostać dokonana na wniosek Użytkownika po jego identyfikacji oraz akceptacji zmiany przez Operatora. Wniosek powinien zostać zgłoszony Operatorowi na piśmie, telefonicznie lub w innej formie określonej przez Operatora oraz powinien zawierać określenie zakresu zmiany oraz terminu, od którego zmiana ma obowiązywać.
2. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych w formie ustnej, o fakcie zaakceptowania przez Operatora zmiany Użytkownik zostanie poinformowany niezwłocznie przez osobę przyjmującą zgłoszenie.
3. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych i zaakceptowaniu jej przez Operatora, Operator niezwłocznie dokona zmiany.
4. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych, dokonanego ustnie przy użyciu telefonu, Operator ma prawo zarejestrować treść zgłoszonego przez Użytkownika wniosku poprzez dokonanie zapisu, na co Użytkownik wyraża zgodę.
5. Informacja dotycząca rodzajów Usług Telekomunikacyjnych, których zmiana może być dokonana na podstawie zgłoszenia telefonicznego lub w innej formie określonej przez Operatora jest dostępna w Biurze Obsługi Użytkownika.
6. W przypadku zaprzestania oferowania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych w ramach Oferty tuBiedronka, Operator będzie uprawniony, z zachowaniem wymagań przewidzianych prawem, do zmiany warunków Umowy, a w szczególności do włączenia Użytkownika do innego systemu, w którym Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne rozliczane w formie przedpłaty.

## POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

### § 14

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja może być złożona na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, telefonicznie lub w formie elektronicznej na adres e-mail [info@tubiedronka.pl](mailto:info@tubiedronka.pl).
3. Warunkiem wniesienia reklamacji jest zarejestrowanie danych Użytkownika zgodnie z § 7 ust. 5 i 6 Regulaminu.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.

5. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
6. Przepisu ust. 5 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - 7.1. imię, nazwisko (nazwę) i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację;
  - 7.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 7.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 7.4. przydzielony Użytkownikowi Numer telefonu, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi przez Operatora;
  - 7.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
  - 7.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty;
  - 7.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 6;
  - 7.8. podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika.
9. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 1-5, 7 lub 8, przyjmująca reklamację upoważniona osoba reprezentująca Operatora jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia.
10. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 1-5, 7 lub 8, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że brak uzupełnienia reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
11. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
12. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Użytkownika lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi.
13. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 14.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - 14.2. powołanie podstawy prawnej;
  - 14.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 14.4. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - 14.5. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - 14.6. 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 ust. 16 zd. 2;
  - 14.7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - 15.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - 15.2. zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą.



16. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

## PRZEPISY KOŃCOWE

### § 17

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają w szczególności przepisy Prawa telekomunikacyjnego i Kodeksu cywilnego.

### § 18

W razie wprowadzenia zmiany Regulaminu, Operator poinformuje o tej zmianie poprzez podanie tego faktu do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.tubiedronka.pl](http://www.tubiedronka.pl) w terminie 30 dni przed jej wejściem w życie.

### § 19

Regulamin obowiązuje od dnia 15 stycznia 2009 r.