



Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów nju na kartę z dnia 16 kwietnia 2013 roku

§ 1 - Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez spółkę Polska Telefonia Komórkowa Centertel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000006107, NIP 527-020-68-72, z siedzibą w Warszawie, zwaną dalej „Operatorem”.

§ 2 - Abonenci sieci Operatora mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.

§ 3 - Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. „Abonent ofert na kartę” (zwany dalej również Abonentem) - osoba, która nie jest stroną pisemnej Umowy, korzystająca z usług przedpłaconych, która zawarła z Operatorem Umowę poprzez Włączenie się do sieci;
2. „Autoryzacja Abonenta” - potwierdzenie przez Operatora tożsamości Abonenta na podstawie Kodu PUK; weryfikacji danych Abonenta lub SMS-a weryfikującego.
3. „Cennik” - zestawienie dostępnych usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania;
4. „Doładowanie karty SIM” (zwane dalej również Doładowaniem) - zwiększenie Limitu jednostek rozliczeniowych w wyniku wniesienia przedpłaty za Usługi telekomunikacyjne;
5. „Dane transmisyjne” – oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta.
6. „Karta SIM” - stanowiąca własność Operatora karta z mikroprocesorem, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla karty SIM, umożliwiająca dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer abonencki i kod odblokowujący PUK;
7. „Kod PUK” - poufny ciąg ośmiu cyfr umożliwiający autoryzację Abonenta, dostępny wyłącznie dla Abonenta i Operatora oraz ewentualnie podmiotów działających na zlecenie Operatora w procesie świadczenia usług telekomunikacyjnych, umożliwiający dokonywanie zleceń jednorazowych i zleceń stałych;
8. Konto główne – konto w systemie Operatora przypisane do Numeru abonenckiego, na które wpływają środki z Doładowań; środki z Konta głównego mogą być wykorzystane na wszystkie usługi określone w Cenniku jak i w Regulaminach ofert, Regulaminach Usług i Regulaminach promocji.
9. „Kwota startowa” – przyznany limit jednostek początkowych dostępny na Starterze
10. „Limit jednostek rozliczeniowych” - łączna ilość lub czas połączeń, SMS-ów, MMS-ów lub innych jednostek służących do mierzenia ilości Usług telekomunikacyjnych, możliwych do realizacji w ograniczonym lub nieograniczonym terminie;
11. „Miesiąc” - w odniesieniu do Abonentów jest to zawsze 30 dni kalendarzowych
12. „MMS” - wiadomość multimedialna; może zawierać przekaz w formie np. tekstu, zdjęcia, video;
13. „Numer abonencki” - numer przyznany Abonentowi w wyniku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
14. „Okres aktywny” - wskazany na zdrapce lub w inny sposób podany do wiadomości Abonenta czas określony w miesiącach lub dniach, liczony od dnia włączenia się do sieci albo ostatniego Doładowania, w którym Abonent może wykonywać i przyjmować połączenia oraz korzystać z innych usług telekomunikacyjnych do wysokości aktualnego Limitu jednostek rozliczeniowych;
15. „Okres pasywny” – rozpoczyna się w dniu włączenia numeru do sieci albo ostatniego doładowania wskazanego na zdrapce lub w inny sposób podany do wiadomości Abonenta; czas określony w miesiącach lub dniach,

w którym Abonent może przyjmować połączenia, a także inicjować połączenia z numerami alarmowymi i bezpłatnymi;

16. „Partner roamingowy” - operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej lub operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową;
17. „Roaming” - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;
18. „Rejestracja Abonenta - dobrowolne udostępnienie Operatorowi w formie pisemnej lub elektronicznej (wypełnienie formularza na stronie www.njumobile.pl) swoich danych przez Abonenta;
19. „Sieć telekomunikacyjna” - obsługiwana przez Operatora sieć, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, wykorzystująca standardy telefonii ruchomej między innymi takie jak: GSM 900/1800 oraz UMTS;
20. „SMS” - krótka wiadomość tekstowa, długość pojedynczego SMS-a wysłanego z telefonu, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute) została określona na nie więcej niż 160 znaków. W przypadku jednorazowego przesłania wiadomości zawierającej więcej niż 160 znaków lub więcej niż 140 bajtów, tekst lub dane są dzielone na odpowiednią liczbę SMS-ów (zdarzeń), z których każdy obciążony jest opłatą indywidualnie, zgodnie z Cennikiem usług. W przypadku korzystania z aparatu telefonicznego kodującego polskie znaki (np. ą, ę, ż) w trybie UNICODE, jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków;
21. „Starter” – Karta SIM wraz z określonym limitem początkowym jednostek rozliczeniowych (np. PLN, minuty);
22. „Regulamin oferty” – dokument zawierający warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych inne niż określone w niniejszym Regulaminie, Regulaminie usługi i Cenniku;
23. „Regulamin usługi” – dokument zawierający warunki świadczenia usług dodatkowych inne niż określone w niniejszym Regulaminie, Regulaminie promocji i Cenniku;
24. „Regulamin promocji” – dokument zawierający promocyjne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych
25. „Telefon” - cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej;
26. „Umowa” - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem, a Abonentem z chwilą włączenia się przez Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej;
27. „Usługi telekomunikacyjne” - usługi w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, świadczone Abonentom przez Operatora;
28. „Usługa o wartości wzrogaconej” – każda usługa telekomunikacyjna wymagająca przetworzenia danych o lokalizacji;
29. „Włączenie się do sieci” – czynność polegająca na włożeniu karty SIM do telefonu, co skutkuje m.in. rozpoczęciem biegu Okresu aktywnego i Okresu pasywnego oraz możliwością korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
30. „Zlecenie” – jednorazowa lub stała dyspozycja Abonenta składana Operatorowi, mająca na celu dokonanie określonej czynności np. aktywacji lub dezaktywacji określonej usługi;
31. „Prawo Telekomunikacyjne” – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjnego (Dz.U. z 2004r., nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);

§ 4 - Świadczone usługi

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta nju na kartę następujące rodzaje usług:
 - 1.1. usługi zapewnienia przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Operatora lub sieci innych operatorów współpracujących,
 - 1.2. usługi wykonywania i odbierania połączeń głosowych,
 - 1.3. usługi transmisji danych, usługi wysyłania i odbierania krótkich wiadomości tekstowych (SMS), usługi wysyłania i odbierania wiadomości multimedialnych (MMS)
 - 1.4. oraz inne usługi dostępne w publicznych sieciach telekomunikacyjnych Operatora lub sieciach innych operatorów współpracujących m. in. usługę roamingu, usługi o podwyższonej płatności.
2. warunkiem korzystania ze świadczonych przez Operatora usług dodatkowych określonych w Cenniku, jest autoryzacja Abonenta zgodnie z § 5 oraz wcześniejsze uiszczenie opłaty w formie i wysokości określonej w Cenniku.

§ 5 - Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług telekomunikacyjnych za pomocą Obsługi Klienta nju mobile. Abonenci mogą skorzystać z:
 - 1.1. elektronicznej formy kontaktu poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie www.njumobile.pl,
 - 1.2. telefonicznej formy kontaktu z Obsługą Klienta nju mobile,
 - 1.3. pisemnej formy kontaktu.
2. Autoryzacja Abonenta podczas obsługi serwisowej dokonywana jest:
 - 2.1. w przypadku Abonenta, który nie udostępnił swoich danych za pośrednictwem kodu PUK lub SMS-a weryfikującego (w przypadku kontaktu przez stronę www.njumobile.pl),
 - 2.2. w przypadku Abonenta, który udostępnił swoje dane, za pośrednictwem kodu PUK lub weryfikacji danych Abonenta lub SMS-a weryfikującego (w przypadku kontaktu przez stronę www.njumobile.pl).
3. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Obsługę Klienta nju mobile.

4. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu PUK, a także nie udostępniać go osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora, o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu PUK przez osobę trzecią.
5. Obsługa Klienta nju mobile realizuje obsługę Abonentów, w szczególności w zakresie:
 - 5.1. udzielania informacji,
 - 5.2. przyjmowania reklamacji,
 - 5.3. realizacji zleceń jednorazowych,
 - 5.4. realizacji zleceń stałych,
 - 5.5. obsługi serwisowej.
6. Opłaty za korzystanie z usług Obsługi Klienta nju mobile oraz informacje o kosztach obsługi serwisowej są określone w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie www.njumobile.pl.

§ 6 - Zasady umieszczania danych Abonentów w spisie abonentów

1. Operator świadczy usługę telefonicznej informacji o numerach, zgodnie z obowiązującym prawem telekomunikacyjnym.
2. Abonenci, którzy udostępnili swoje dane, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować.
3. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną, który udostępnił swoje dane, następuje wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
4. Operator informuje Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

§ 7 - Zakres świadczonych usług oraz sposób uzyskiwania informacji o aktualnym cenniku

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w sieci telekomunikacyjnej, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute tj. Europejskim Instytutem Standardów Telekomunikacyjnych).
2. Operator zapewnia minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95%. Dodatkowo Operator zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2%.
3. Operator zapewnia minimalną skuteczność zestawienia pakietowych połączeń transmisji danych (CSSR PS) na poziomie 93%. Dodatkowo Operator zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych pakietowych połączeń transmisji danych (DCR PS) wynosi 2%.
4. Wysokość opłat za świadczone usługi telekomunikacyjne i szczegółowe zasady ich naliczania określa Cennik oraz właściwy Regulamin oferty, Regulamin usług i Regulamin promocji.
5. Regulaminy wraz z Cennikiem są dostępne na stronie internetowej Operatora oraz na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, zgłoszone Obsłudze Klienta nju mobile są przesyłane na adres wskazany przez Abonenta.
6. Sieć telekomunikacyjna Operatora umożliwia Abonentom korzystanie z sieci telekomunikacyjnych partnerów roamingowych Operatora. W sieciach partnerów roamingowych zasady rozliczeń za połączenia roamingowe mogą się różnić od stosowanych przez Operatora. Jakość świadczonych w roamingu usług telekomunikacyjnych może być inna niż w sieci macierzystej i nie zależy od Operatora.

§ 8 - Zasady odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta przepisów niniejszego Regulaminu lub Regulaminu oferty. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Abonenta parametrów technicznych zgodnych ze standardami Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych lub wymaganych do skorzystania z tych usług oraz w sytuacji używania przez Abonenta telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oznakowania CE oraz deklaracji zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
2. W przypadku określonym w pkt 1 odszkodowanie za każdą pełną dobę przerwy, ustala się w wysokości 1/30 średniego miesięcznego wykorzystania środków z Doładowań przez Abonenta za okres obejmujący 3 miesiące poprzedzające wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych krócej niż 3 miesiące.
3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z pkt 2, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za nie wykonane świadczenie. W przypadku gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nieznajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
4. Wyплаты odszkodowania, o którym mowa w pkt 2 oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonane świadczenie, o której mowa w pkt 3, Operator dokonuje na rzecz Abonenta najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dni od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.
5. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, Operator ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.
6. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w §7 Regulaminu, Operator wypłaca Abonentowi odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości nie został osiągnięty. Kwota odszkodowania wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy

gwarantowanym, a osiągniętym poziomem jakości (wyrażona w procentach) pomnożoną przez średnie miesięczne wykorzystanie środków z Doładowań (obliczone na podstawie 3 ostatnich miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych krócej niż 3 miesiące).

7. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, Operator ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.

§ 9 - Tajemnica telekomunikacyjna, ochrona, przetwarzanie danych osobowych i transmisyjnych

1. Operator, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
2. Operator gwarantuje zachowanie poufności uzyskanych od Abonenta danych osobowych. Operator ma obowiązek poinformowania Abonenta jakiego rodzaju dane jego dotyczące będą przetwarzane.
3. Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonenta danych osobowych w celu wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych.
4. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w sieci telekomunikacyjnej Operatora.
 - 4.1. Operator informuje, że jest administratorem danych i przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane w celu:
 - 4.1.1. prawidłowego świadczenia usługi telekomunikacyjnej w zakresie usług głosowych, tekstowych, multimedialnych, transmisji danych i innych proponowanych przez Operatora zgodnie z aktualną ofertą;
 - 4.1.2. marketingu usług i towarów własnych (w tym celu Operator przetwarza – wyłącznie za zgodą Abonenta, przez okres obowiązywania umowy – dane następującego rodzaju: częstotliwość, rodzaj, sposób i wielkość korzystania z usług telekomunikacyjnych Operatora). Za dodatkową zgodą Abonenta dane transmisyjne o takim samym rodzaju, jak określone w poprzednim zdaniu, mogą być przekazane osobom trzecim dla celów podejmowania działań marketingowych przez takie osoby trzecie;
 - 4.1.3. naliczenia opłat, w tym z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich, przez okres 12 miesięcy, a w przypadku wniesienia reklamacji – przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu, ale tylko do końca okresu przedawnienia roszczeń (w tym celu Operator przetwarza dane dotyczące: połączeń wewnątrz sieci i pomiędzy sieciami wykonywanych w Polsce i poza granicami kraju, w tym planu taryfowego i rodzaju usług z jakich korzysta Abonent, numeru do którego zostało wykonane połączenie, daty i godziny rozpoczęcia połączenia, czasu trwania połączenia, informacji w jakim kraju znajduje się Abonent (w przypadku roamingu), informacji o lokalizacji Abonenta (w przypadku gdy przetwarzanie takiej informacji jest konieczne w celu prawidłowego wykonania usługi);
 - 4.1.4. świadczenia usługi o wartości wzrostałej (w tym celu Operator przetwarza – wyłącznie za zgodą Abonenta, przez okres obowiązywania umowy – dane o lokalizacji Abonenta, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza zakres danych niezbędnych do prawidłowego wykonania usługi);
 - 4.1.5. wypełnienia obowiązku prawnego przechowywania danych z uwagi na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, przez okres określony aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
5. Dodatkowych informacji i wyjaśnień na temat danych transmisyjnych i zakresu ich przetwarzania udziela Obsługa Klienta nju mobile.
6. Abonent ma wpływ na przetwarzanie danych transmisyjnych dla celów marketingu oraz dla celów świadczenia usług o wartości wzrostałej: przetwarzanie to może mieć miejsce wyłącznie za jego uprzednią zgodą, która może być w każdej chwili wycofana. Zgoda może być udzielona na każdy z tych rodzajów aktywności (marketing, świadczenie usług o wartości wzrostałej), jak również wyłącznie na jeden rodzaj. W pozostałym zakresie Abonent nie ma wpływu na przetwarzanie danych transmisyjnych przez Operatora, a przetwarzanie to jest niezbędne w celu zapewnienia pełnego i prawidłowego korzystania z oferty Operatora.
7. Przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w zakresie obejmującym nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i datę urodzenia, adres zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu oraz informacje zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nie wymaga zgody i wynika z art. 161 ust. 2 ustawy – Prawo telekomunikacyjne.
8. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych, prawo do ich poprawiania, wniesienia żądania zaprzestania ich wykorzystywania ze względu na jego szczególną sytuację oraz do sprzeciwu wobec ich przetwarzania w celach marketingowych i przekazywania innemu administratorowi danych, w przypadkach o których mowa w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

§ 10 - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Udostępnianie danych, Czas trwania umowy

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą Włączenia się do sieci.

2. Umowa zostaje zawarta na okres wynikający z Okresu pasywnego i może być w każdym momencie wydłużona przez Abonenta poprzez doładowanie Konta głównego.
3. W celu otrzymywania informacji i zawiadomień określonych w Prawie Telekomunikacyjnym Abonent może udostępnić swoje dane Operatorowi poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego na stronie internetowej www.njumobile.pl.

§ 11 - Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne Abonentom na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Regulaminie oferty, Regulaminie promocji, Regulaminie usługi oraz Cenniku.
2. Przez zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat określonych w Regulaminie oferty, Regulaminie promocji, Regulaminie usługi oraz Cenniku, a także do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w niniejszym Regulaminie, Regulaminie oferty, Regulaminie usługi, Regulaminie promocji przez osoby trzecie, które posługują się kodem PUK. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dołożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu PUK, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego kodu PUK z przyczyn leżących po stronie Operatora.
4. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi. W przypadku połączeń z numerami alarmowymi operator gromadzi dane o lokalizacji telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji telefonu lub innych urządzeń końcowych, gromadzone są tylko za przednią zgodą Abonenta, bądź jeżeli przewidują to przepisy prawa.
 - 4.1. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
 - 4.1.1. w przypadku gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Operator kieruje połączenie na numer alarmowy 112.
 - 4.1.2. w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
5. Operator może stosować blokadę SIM LOCK w udostępnionych Abonentowi urządzeniach końcowych. Aktualne informacje o innych ograniczeniach w urządzeniach końcowych wprowadzonych przez Operatora, Operator udostępnia Abonentom w Regulaminach usług lub Regulaminach promocji.
6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminach oferty, Regulaminie promocji lub poszczególnych Regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia. Operator stosuje kompresję obrazu w celu optymalizacji funkcjonowania sieci telekomunikacyjnej w usługach mobilnej transmisji danych.
7. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru w sieci i przeprowadza rekonfiguracje sieci w celu zapobieżenia przekroczeniu pojemności sieci mobilnej. Ponadto w celu poprawy jakości usług transmisji danych i oszczędzania zasobów sieci, Operator realizuje optymalizację protokołu http polegającą na redukcji ilości przesłanych danych dla stron www i video. W przypadku tymczasowych problemów technicznych w sieci, Operator ogranicza prędkość transmisji danych dla aplikacji, dla których wydłużenie czasu pobierania danych nie ma wpływu na jakość np. aplikacje peer-to-peer, lub inne serwisy służące do wymiany plików, aktualizacje systemów operacyjnych, aktualizacje oprogramowania antywirusowego.
8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi.
 - 8.1. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Operator jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Operator uprawniony jest do:
 - 8.1.1. informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług;
 - 8.1.2. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
 - 8.1.3. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
 - 8.1.4. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług;
 - 8.1.5. publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.

- 8.2. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa wyżej w pkt 8.1.2. może w szczególności polegać na:
- 8.2.1. filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
 - 8.2.2. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
9. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
 10. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług Operatora, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie lub gdy urządzenie spoza sieci Operatora zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników sieci Operatora. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
 11. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi.
 12. Zastosowanie przez Operatora ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora z tytułu niewykonania umowy.
 13. W przypadku, gdy Abonent za pośrednictwem karty SIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. W przypadku wyczerpaniu limitu pakietu danych, Operator niezwłocznie informuje o tym Abonenta, za pośrednictwem wiadomości SMS.
 14. Operator na stronie www.njumobile.pl informuje Abonenta o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
 15. Operator rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:
 - 15.1. blokada telefonu za pomocą kodu
 - 15.2. instalowania aplikacji antywirusowych

§ 12 - Zasady naliczania opłat

1. Operator pobiera opłaty:
 - 1.1. jednorazowe - związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodne z odpowiednim Regulaminem oferty, Regulaminem usługi, Regulaminem promocji oraz Cennikiem obowiązującym Abonenta w dniu wystąpienia zdarzenia,
 - 1.2. pozostałe - naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez Operatora usług w sposób ciągły, zgodne z Cennikiem obowiązującym Abonenta odpowiednim Regulaminem oferty, Regulaminem usługi lub Regulaminem promocji.
2. Opłaty za korzystanie z sieci Partnerów roamingowych są obliczane na podstawie ustalonych przez nich stawek.
3. Abonent Operatora otrzymujący połączenie w sieci partnera roamingowego ponosi koszty połączenia na zasadach ustalonych w Cenniku Operatora.
4. Operator zobowiązuje się nie pobierać opłat za połączenia telekomunikacyjne z numerami alarmowymi.

§ 13 - Tryb i warunki dokonywania zmian w Regulaminie, Cenniku.

1. Operator może zmienić warunki Regulaminu lub Cennika doręczając Abonentowi, który udostępnił swoje dane, na piśmie lub za zgodą Abonenta w formie elektronicznej treść proponowanej zmiany, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Okres ten może być krótszy, jeśli wynika to z przepisów prawa. Operator podaje również do publicznej wiadomości treść proponowanej zmiany warunków określonych w Regulaminie lub Cenniku.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków określonych w Regulaminie lub w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje jedynie do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca. Okres ten może być krótszy, jeśli wynika to z przepisów prawa.
3. Operator informuje o prawie wypowiedzenia umowy, w przypadku braku akceptacji tych zmian.
4. Termin na realizację prawa do wypowiedzenia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

§ 14 - Zasady doładowań

1. Abonent może doładować swoje Konto główne między innymi poprzez: kartę zdrapekę, wydruk z terminala, bankomat, bankowość elektroniczną.
2. Szczegółowe zasady i warunki doładowań określone są w Regulaminie oferty nju na kartę.

§ 15 - Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do chronienia karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
2. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób karty SIM. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób karty SIM, do momentu poinformowania Operatora wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

3. Wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Abonenta, jeśli wymiana wynika z okoliczności nie leżących po stronie Operatora. Dla nowej karty SIM ustanowiony jest nowy kod PUK.

§ 16 - Wygaśnięcie, rozwiązanie umowy oraz zmiana opcji usług

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi mogą być składane przez Abonenta za pomocą udostępnionych w tym celu przez Operatora środków porozumiewania się na odległość między innymi takich jak telefon, SMS, konto na portalu www.njumobile.pl
2. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych wygasa wskutek śmierci Abonenta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności Operator zaprzestaje świadczenia usług telekomunikacyjnych i wyłącza kartę SIM Abonenta z sieci.
3. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem upływu Okresu pasywnego.
4. Spadkobierca Abonenta może po uprawomocnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku przerejestrować numer na siebie. Przed uprawomocnieniem się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku usługi telekomunikacyjne mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych Abonenta.

§ 17 - Reklamacje

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie:
 - 1.1. niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - 1.2. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
 - 1.3. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacje mogą być składane 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 rachunku telefonicznego za usługę. Reklamacje złożona po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Operatora można zgłaszać telefonicznie, pisemnie oraz za pomocą formularza zgłoszeniowego na stronie www.njumobile.pl
4. Reklamacja usług telekomunikacyjnych powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - 4.1. imię, nazwisko i adres zgłaszającego reklamacje,
 - 4.2. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamacje,
 - 4.3. datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - 4.4. numer telefonu, którego dotyczy reklamacja,
 - 4.5. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 4.6. 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 pkt 4.5.,
 - 4.7. podpis zgłaszającego reklamacje w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,
5. W przypadku gdy złożoną reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 4.1.-4.4. lub 4.6-4.7, jednostka Operatora rozpatrująca reklamacje, 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 reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku złożenia reklamacji zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie jej złożenia w ciągu 14 dni. Obowiązek Operatora dotyczący pisemnego potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej bądź w formie elektronicznej oraz przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Obsługi Klienta nju mobile.
8. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 9.1. nazwę jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamacje,
 - 9.2. powołanie podstawy prawnej,
 - 9.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 9.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 9.5. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu
 - 9.6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest Konsument - o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - 9.7. podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - 10.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,

- 10.2. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Konto główne Abonenta może być doładowane przez Operatora uznaną kwotą bądź uznana kwota zostanie przekazana Abonentowi w sposób wskazany przez Abonenta. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent może wskazać numer rachunku bankowego lub adres, na który zostanie przesłana kwota z uznanej reklamacji.
 12. Prowadzenie przez Operatora postępowania reklamacyjnego nie ogranicza prawa zgłaszającego do dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w postępowaniu sądowym.

§ 18 - Zasady odstąpienia od zawartej umowy, opłaty należne operatorowi w przypadku rozwiązania umowy oraz warunki zwrotu telefonów

1. Abonent, który jest konsumentem i zawarł umowę na odległość (w zakresie zakupu karty SIM, terminala, modemu, dodatkowego akcesorium), może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni. Termin 10-dniowy dla Umów sprzedaży terminala/modemu/dodatkowego akcesorium liczy się od dnia, w którym nastąpiło wydanie terminala/modemu/dodatkowego akcesorium, zaś dla Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych - od dnia zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem. Operator informuje, że prawo do odstąpienia od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przysługuje również Abonentowi, który rozpoczął korzystanie – za swoją zgodą - z usług telekomunikacyjnych przed upływem 10 dni od dnia zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. W przypadku korzystania przez Abonenta z prawa do odstąpienia od Umowy sprzedaży towaru (karty SIM/terminala/modemu/dodatkowego akcesorium), Abonent jest zobowiązany zwrócić Operatorowi ten towar, w stanie niezmiennym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w szczególności zakupione urządzenie końcowe nie powinno być uszkodzone ani niezdatne do użytku. Zwrot powinien nastąpić nie później niż w terminie 14 dni.
3. Zwrot zakupionej przez Abonenta karty SIM/terminala/modemu/dodatkowego akcesorium następuje na koszt Abonenta.

§ 19 - Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 16 kwietnia 2013r.