www.otvarta.pl
tel: 699 711 699
email: biuro@otvarta.pl

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez OTVARTA Sp. z o.o.

Ważny od 14-03-2026

§ 1. Definicje

1. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała z OTVARTA Umowę i pozostaje stroną tej Umowy;
2. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do Sieci lub innych sieci telekomunikacyjnych i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
3. **Aktywacja -** rozpoczęcie świadczenia Usługi;
4. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** - jednostka organizacyjna w strukturze OTVARTA, której zadaniem jest umożliwienie Abonentowi lub osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy kontaktu z OTVARTA, a także udzielanie pomocy we właściwej realizacji Umowy oraz odpowiedzialna za obsługę Abonenta (w tym rozpatrywanie reklamacji oraz obsługę serwisową). Aktualny adres, godziny pracy i numer telefonu BOK znajdują się na stronie www.otvarta.pl;
5. **Cennik** - wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie www.otvarta.pl oraz na każde żądanie Abonenta;
6. **Cesja** - czynność polegająca na przeniesieniu przez Abonenta (Cedenta) za zgodą OTVARTA praw i obowiązków, wynikających z zawartej Umowy z OTVARTA na rzecz innego Abonenta (Cesjonariusz). Cesjonariusz staje się stroną Umowy z OTVARTA na warunkach wynikających z dotychczasowej Umowy z Cedentem.
7. **Dane Lokalizacyjne** - dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego;
8. **Dane Transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym również Dane Lokalizacyjne;
9. **Faktura elektroniczna (E-Faktura)** –Rachunek w formie elektronicznej dostępny za pośrednictwem Portalu OTVARTA 24/7. Szczegółowe zasady funkcjonowania E-Faktury określa Regulamin E-Faktura;
10. **Informacje przedumowne** - wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym Regulaminie i Cenniku; dokumenty zawierające Informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy;
11. **Kaucja** - kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta OTVARTA przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
12. **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług świadczonych przez OTVARTA, której przypisano: Numer Telefonu, Kod PIN oraz Kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe). Karta SIM przekazana Abonentowi stanowi własność OTVARTA do momentu zaprzestania świadczenia Usług;
13. **Karta eSIM** cyfrowa wersja karty SIM, pobierana przez Internet i zapisywana na urządzeniu obsługującym technologię eSIM w postaci profilu. Po pobraniu profilu możliwe jest korzystanie z Usług zgodnie z Umową.
14. **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacyjny) - indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM lub Karty eSIM;
15. **Kod PUK** (osobisty numer odblokowujący) - indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
16. **Kod QR –** graficzny kod, którego zeskanowanie umożliwia pobranie i zapisanie profilu Karty eSIM w Urządzeniu Telekomunikacyjnym Abonenta;
17. **Konsument** - osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub ubiegająca się o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową; dla potrzeb uprawnienia do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 3 ust, 5 Regulaminu, konsumentem jest także osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej
18. **Konto Abonenta** - element systemu księgowo-rozliczeniowego koniecznego do prawidłowego rozliczania świadczonych Abonentowi Usług. Konto Abonenta może być prowadzone dla większej liczby Umów lub Abonent może mieć kilka Kont Abonenckich, każde do poszczególnej Umowy. Jest to zależne od decyzji Abonenta i wyrażenia zgody przez OTVARTA.
19. **Limit Kwotowy** - górna granica zobowiązań Abonenta wobec OTVARTA, której wysokość jest określona w Regulaminie, po przekroczeniu której OTVARTA może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych. Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;
20. **Limit Transferu Danych** - górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany przez Abonenta w ramach wybranej przez Abonenta w Umowie Taryfy;
21. **Numer Telefonu** - przyznany Abonentowi lub przeniesiony od innego operatora telekomunikacyjnego w związku ze zmianą dostawcy usług, numer telefoniczny określony w Umowie i przyporządkowany do Karty SIM lub Karty eSIM;
22. **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec OTVARTA z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez OTVARTA w Umowie lub na Rachunku;
23. **Operator Współpracujący** - Polkomtel Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 3, który jest właścicielem Sieci, na której OTVARTA świadczy Usługi;
24. **Opłata Abonamentowa** - miesięczna, stała opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez OTVARTA, określona według Podsumowania Warunków Umowy lub Cennika;
25. **Opłata Jednorazowa** - opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez OTVARTA celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Cenniku lub innym dokumencie, w tym opłata aktywacyjna; Opłaty Abonamentowe i Opłaty Jednorazowe są nazywane łącznie Opłatami.
26. **OTVARTA (Operator)** - OTVARTA Sp. z o.o., podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne na podstawie niniejszego Regulaminu oraz innych dokumentów;
27. **Podsumowanie Warunków Umowy** - dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;
28. **Portal OTVARTA 24/7** - dostępny na stronie www.otvarta.pl portal umożliwiający w określonym zakresie monitorowanie i zarządzanie Usługami przez Abonenta. Szczegółowe zasady działania Portalu OTVARTA 24/7 określa Regulamin Portalu OTVARTA 24/7;
29. **Rachunek -** dokument księgowy, na podstawie którego Abonent uiszcza należności na rzecz OTVARTA za Usługi świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym;
30. **Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez OTVARTA Sp. z o.o. (Regulamin)** - niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
31. **Regulamin Promocji (Regulamin Oferty Promocyjnej)** – dokument zawierający szczególne warunki świadczenia Usług inne niż określone w Regulaminie i w Cenniku;

32. Regulamin Usługi - ustalone przez OTVARTA szczegółowe zasady korzystania z poszczególnych Usług lub usług dodatkowych (towarzyszących), które wymagają odrębnego uregulowania;
33. Roaming - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentowi możliwości korzystania z sieci operatorów zagranicznych, z którymi OTVARTA lub Operator Współpracujący zawarli odrębne porozumienia. W uzasadnionych przypadkach OTVARTA może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie z sieci telekomunikacyjnej lub wybranych usług niektórych operatorów;
34. Sieć - ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, na której świadczy Usługi OTVARTA, której właścicielem jest Operator Współpracujący;
35. Siła Wyższa - zdarzenie zewnętrzne niezależne od OTVARTA i Abonenta, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec, np. wojny, akty terroru, katastrofy naturalne, wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
36. Taryfa - zdefiniowany rodzaj i zakres świadczonych na rzecz Abonenta Usług, na zasadach określonych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Umowie, Cenniku i Regulaminie Promocji, różniący się od innych zestawów usług lub pojedynczych usług ceną i zakresem usług w tym możliwą do wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym liczbą minut połączeń głosowych, liczbą wiadomości SMS i MMS, ilością pakietowej transmisji danych lub stosowaniem innych stawek za korzystanie z Usług. Taryfa jest nabywana przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy lub aneksu do Umowy;
37. Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta między OTVARTA a Abonentem, której integralną część stanowią: załączniki, Podsumowanie Warunków Umowy, Regulamin, Cennik oraz Regulamin Promocji i Regulamin Usługi, o ile mają zastosowanie. Umowa może być zawarta pisemnie albo w formie dokumentowej, o ile OTVARTA dopuszcza taką możliwość;
38. Urządzenie Telekomunikacyjne - urządzenie elektryczne lub elektroniczne posiadające świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ, przeznaczone po zainstalowaniu Karty SIM, Karty eSIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z Usług. W szczególności są to: telefony komórkowe, modemy, tablety i inne;
39. Usługi - usługi telekomunikacyjne w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczone Abonentowi przez OTVARTA, w tym w szczególności Usługi Telefonii Komórkowej oraz Usługi Internetu Mobilnego;
40. Zaliczka - kwota środków pieniężnych, wpłacana w trakcie trwania Umowy na poczet najbliższego Rachunku w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług;

§ 2. Postanowienia ogólne

1. OTVARTA oświadcza, że jest wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej i jest uprawniona do świadczenia Usług telekomunikacyjnych.
2. Świadczenie Usług przez OTVARTA na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
   a) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych,
   b) Podsumowaniu Warunków Umowy,
   c) Niniejszym Regulaminie i Cenniku – zawierających Informacje przedumowne,
   d) Innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta i określonych w Umowie.
3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez OTVARTA. OTVARTA może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
4. Postanowienia Umowy oraz Podsumowania Warunków Umowy, odrębnych regulaminów wprowadzonych przez OTVARTA dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Znajomość dokumentów wskazanych w ust. 2 powyżej jest obowiązkiem Abonenta. Dokumenty wskazane w pkt lit b i c stanowią integralną część Umowy i ich egzemplarz jest wydawany Abonentowi przed zawarciem Umowy.
6. Obowiązujący Regulamin oraz Cennik zawierający informację o kosztach obsługi serwisowej dostępne są na stronie www.otvarta.pl oraz w BOK na każde żądanie Abonenta.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.

§3. Umowa

1. Stroną Umowy może być jeden Abonent.
2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej albo dokumentowej, jeżeli OTVARTA dopuszcza taką możliwość.
3. Zawarcie Umowy następuje również poza lokalem przedsiębiorstwa, na odległość, jeżeli OTVARTA dopuszcza taką możliwość.
4. Podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy zawiera Umowę osobiście, przez osobę upoważnioną do jego reprezentacji albo przez należycie umocowanego pełnomocnika. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy powinno być sporządzone w formie odpowiadającej formie Umowy i załączone do Umowy.
5. Szczegółowe informacje o sposobie i warunkach odstąpienia przez Konsumenta od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz o zasadach zwrotu świadczeń i ponoszenia kosztów przez strony znajdują się w odrębnym dokumencie - „Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy/aneksu zawartej/ego poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość przez Abonenta będącego Konsumentem” - doręczonym Konsumentowi przed zawarciem Umowy.
6. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub czas nieokreślony z minimalnym okresem wymaganym do skorzystania z warunków promocyjnych określonych w Podsumowaniu Warunków Umowy.
7. Podsumowanie Warunków Umowy i Umowa określają w szczególności: świadczone na rzecz Abonenta Usługi i Taryfy, okres na jaki została zawarta, tryb i warunki dokonywania zmian Umowy, termin rozpoczęcia świadczenia Usług.
8. Przy zawieraniu Umowy lub rejestracji OTVARTA żąda od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania OTVARTA danych:
   a) imienia i nazwiska,
   b) numeru PESEL; nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;

   OTVARTA rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta.

   Poza danymi osobowymi wskazanymi powyżej, OTVARTA może domagać się od Abonenta przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:
   a) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
   b) adresu miejsca świadczenia Usług;
   c) adresu korespondencyjnego;
   d) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec OTVARTA zobowiązań wynikających z Umowy.

Informacje dot. Podstawy i zakresu przetwarzania danych osobowych zawarte są w § 19 Regulaminu.

9. OTVARTA może uzależnić zawarcie Umowy od:
   a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań z niej wynikających;
   b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu OTVARTA lub udostępnionych jej przez biuro informacji gospodarczej;
   c) wpłacenia Kaucji na zasadach określonych w § 4.
10. OTVARTA może odmówić zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent:
    a) nie spełnia warunków wskazanych w ustępie 8 i 9 niniejszego paragrafu,
    b) poda błędne lub nieaktualne dane.
11. W ramach Umowy OTVARTA zobowiązana jest do:
    a) udostępnienia Abonentowi stałej możliwości korzystania za pomocą Sieci z Taryf poszczególnych Usług, określonych w aktualnie obowiązującym Cenniku i wskazanych przez Abonenta w Umowie;
    b) administrowania udostępnioną Taryfą;
    c) obsługi Abonenta w godzinach pracy BOK, zarówno na miejscu w siedzibie przedsiębiorstwa, telefonicznie lub poprzez Portal OTVARTA 24/7;
    d) udzielania Abonentowi informacji o Usługach OTVARTA. Wskazane powyżej czynności wykonywane są przez OTVARTA w ramach Opłaty Abonamentowej.

§ 4. Kaucja

1. OTVARTA może zażądać od Abonenta przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej trwania wpłacenia Kaucji w przypadku, gdy:
   a) Abonent odmawia zgody na dokonanie oceny wiarygodności płatniczej,
   b) Abonent otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej lub z danych będących w posiadaniu OTVARTA.
2. Kaucja nie ma charakteru Zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności. Kaucja nie podlega podatkowi VAT i jest deponowana na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym OTVARTA.
3. Abonent jest zobowiązany wpłacić Kaucję w wyznaczonym przez OTVARTA terminie poprzez wpłatę na rachunek bankowy OTVARTA.
4. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty za Usługi, OTVARTA ma prawo zaspokoić swoją należność z Kaucji wpłaconej przez Abonenta i żądać jej uzupełnienia do pierwotnej wysokości.
5. Maksymalną wysokość Kaucji OTVARTA ustala na trzykrotność Limitu Kwotowego dla Numeru Telefonu dla jednej Umowy.
6. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy OTVARTA niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec OTVARTA. Zgodnie z dyspozycją Abonenta Kaucja zostanie zwrócona na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.
7. OTVARTA może w indywidualnych przypadkach podjąć decyzję o wcześniejszym zwrocie Kaucji po terminowym opłaceniu 6 kolejnych Rachunków.
8. OTVARTA ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Kaucja, jeśli Abonent odmówił wpłaty Kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę. Nie wpływa to na możliwość wykonywania połączeń na numery alarmowe.

§ 5. Zaliczka i Limit Kwotowy

1. OTVARTA może zażądać od Abonenta w trakcie wykonywania Umowy wpłaty Zaliczki na poczet najbliższego Rachunku w każdym z poniższych przypadków:
   a) przekroczenia przez Abonenta Limitu Kwotowego w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego;
   b) gdy wynikająca z systemu bilingowego OTVARTA wartość opłat za Usługi wykonane na rzecz Abonenta w bieżącym lub poprzednim Okresie Rozliczeniowym (tzw. bieżące użycie) istotnie przewyższa średnią wysokość należności z Rachunków wystawionych w ostatnich 12 Okresach Rozliczeniowych.
2. Abonent jest zobowiązany wpłacić Zaliczkę w wyznaczonym przez OTVARTA terminie poprzez wpłatę na rachunek bankowy OTVARTA.
3. Wysokość Zaliczki nie przewyższy wartości brutto opłat za Usługi wykonane w bieżącym lub poprzednim Okresie Rozliczeniowym i będzie ustalana indywidualnie dla każdego Abonenta.
4. OTVARTA ma prawo wezwać Abonenta do uiszczenia Zaliczki za każdym razem w przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w niniejszym paragrafie.
5. Jeżeli Abonent odmówił wpłaty Zaliczki bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Zaliczki OTVARTA ma prawo:
   a) w przypadku, o którym mowa w ust. 1a) do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Zaliczka,
   b) w przypadku, o którym mowa w ust. 1b) do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług, których dotyczy Rachunek stanowiący podstawę żądanej Zaliczki.

   Nie wpływa to na możliwość wykonywania połączeń na numery alarmowe.
6. OTVARTA ustala Limit Kwotowy dla jednego Numeru Telefonu w wysokości 100 zł brutto ponad Opłatę Abonamentową. Po przekroczeniu Limitu Kwotowego OTVARTA zobowiązuje się poinformować o tym niezwłocznie Abonenta oraz ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług. OTVARTA wznowi świadczenie Usług po uregulowaniu przez Abonenta należności lub po wpłacie Zaliczki.

§ 6. Opłaty i Rachunek

1. Opłaty za Usługi świadczone przez OTVARTA na podstawie Umowy i sposoby ich naliczania ustalone są w Podsumowaniu Warunków Umowy i Cenniku.
2. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania Opłat za Usługi przelewem na rachunek bankowy OTVARTA wskazany na Rachunku.
3. Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążony jest opłatą aktywacyjną, z zastrzeżeniem, że OTVARTA może uzależnić uruchomienie Usługi Internetu Mobilnego od zapłacenia opłaty aktywacyjnej. W drugim otrzymanym Rachunku Abonent obciążony jest Opłatą Abonamentową za pierwszy Okres Rozliczeniowy oraz za następny Okres Rozliczeniowy. W kolejnych Rachunkach Abonent obciążany będzie Opłatą Abonamentową za dany Okres Rozliczeniowy z góry.
4. Za pierwszy Okres Rozliczeniowy Opłata Abonamentowa jest proporcjonalna do czasu korzystania z Usług w tym Okresie Rozliczeniowym, tj. obejmuje ona okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego.
5. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Telefonu w danym Okresie Rozliczeniowym zostaną ujęte w Rachunku za następny Okres Rozliczeniowy.
6. Rachunek może obejmować należności za Usługi wykonane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one ujęte we wcześniejszych Rachunkach, w przypadku, gdy nieuwzględnienie wynikało z przyczyn systemowych z powodu braku danych od zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Na wniosek Abonenta wcześniej nieuwzględnione należności zostaną rozłożone na raty.
7. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie wskazanym na Rachunku, jednak nie krótszym niż 7 dni od dnia wystawienia Rachunku.
8. Opłata Jednorazowa z wyjątkiem Opłaty aktywacyjnej, do której ma zastosowanie ust. 3 zdanie pierwsze powyżej, zostanie doliczona do najbliższego Rachunku wystawionego po wykonaniu czynności, za którą jest pobierana Opłata Jednorazowa.

9. Rachunek jest wystawiany łącznie za wszystkie Usługi świadczone Abonentowi na podstawie Umów zawartych z OTVARTA, dla których prowadzone jest jedno Konto Abonenta, chyba że Abonent wyrazi chęć otrzymywania osobnych Rachunków do każdej Umowy, wtedy do każdego Rachunku tworzone jest Konto Abonenta. W przypadku wystawiania kilku Rachunków ulgi sumują się tylko w ramach jednego Konta Abonenta.
10. Rachunek jest doręczany Abonentowi na adres korespondencyjny wskazany w Umowie lub w inny uzgodniony z Abonentem sposób. Abonenci będący osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą lub osobami prawnymi zobowiązani są pobierać samodzielnie Rachunek z Krajowego Systemu e-Faktur.
11. Wraz z Rachunkiem OTVARTA dostarcza Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
12. W przypadku niedostarczenia Abonentowi Rachunku w terminie, w którym zwykle jest on doręczany Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie BOK.
13. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności OTVARTA uprawniona jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
14. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę wówczas:
    a) OTVARTA informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
    b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ppkt lit. a powyżej, OTVARTA może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); OTVARTA nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
    c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia usługi, o której mowa w ppkt lit. b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności OTVARTA powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
    d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ppkt lit. c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas OTVARTA może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
    e) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi OTVARTA powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia;
    f) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności OTVARTA powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności

    Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie, doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwia korzystanie z takiego środka. Operator wznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszonej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.
15. Numer rachunku bankowego OTVARTA wskazany na Rachunku jest inny dla każdego Abonenta. Abonent ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wskazanie numeru rachunku bankowego OTVARTA oraz określenie, które należności są płacone i przez kogo. W przypadku braku możliwości przypisania konkretnej wpłaty do Abonenta, wpłata ta zostanie zaksięgowana na specjalne, nieoprocentowane konto księgowe OTVARTA.
16. Jeśli Abonent posiada w stosunku do OTVARTA kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, OTVARTA zalicza taką wpłatę na poczet wskazanego przez Abonenta długu. Jeśli Abonent ma kilka długów względem OTVARTA i dokonując wpłaty nie wskaże, który z długów chce zaspokoić, OTVARTA zaliczy wpłatę na poczet najdawniej wymagalnego długu. W każdym z powyższych przypadków wpłata dokonana przez Abonenta na poczet danego długu może zostać w pierwszej kolejności zaliczona przez OTVARTA na zaległe należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnienie w zapłacie.
17. Za dzień zapłaty Rachunku uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy OTVARTA wskazany na Rachunku.

§ 7. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych

1. Na żądanie Abonenta OTVARTA dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który Abonent uiszcza opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku.
2. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawiera 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.
3. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczany jest wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
4. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych obejmuje usługi telekomunikacyjne wykonane począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył żądanie dostarczenia takiego wykazu do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
5. W przypadku żądania Abonenta OTVARTA dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie dostarczenia takiego wykazu. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych OTVARTA dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

§ 8. Zakres Obowiązków i Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania OTVARTA w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy lub zmianie innych danych niezbędnych dla świadczenia Usług. Niedopełnienie przez Abonenta obowiązku poinformowania OTVARTA o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie może stanowić podstawę do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach Umowy.
2. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, OTVARTA ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach Umowy lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować OTVARTA o wszczęciu wobec niego postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
4. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, w szczególności zaś do terminowego uiszczania Opłat Abonamentowych, Opłat Jednorazowych i opłat za pakiety na rachunek bankowy OTVARTA.

5. Pod rygorem rozwiązania Umowy przez OTVARTA w trybie natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy, Regulaminu bądź obowiązującego prawa, w szczególności:
   a) zakłócania pracy Sieci oraz urządzeń aktywnych podłączonych do tych Sieci,
   b) rozpowszechniania treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne (np. nielegalne oprogramowanie lub pliki audiowizualne),
   c) używania Kart SIM lub Kart eSIM z wykorzystaniem Adaptera lub Urządzenia Telekomunikacyjnego kradzionego lub bez wymaganej homologacji czy certyfikatu,
   d) używania Adapterów bez zgody OTVARTA,
   e) kierowania do Sieci ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody OTVARTA,
   f) umożliwiania dostępu do Usług lub Sieci osobom trzecim lub innym podmiotom w celu uzyskiwania korzyści majątkowych,
   g) działania na szkodę OTVARTA lub osób trzecich,
   h) wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) lub wysyłania w sposób masowy treści marketingowych lub wysyłania informacji o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców,
   i) generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w Sieci, to jest w szczególności ruchu, polegającego na wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe,
   j) używania Karty SIM lub Karty eSIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonaniu połączeń (w tym połączeń telefonicznych, SMS, MMS) do wybranych osób lub grup osób (w tym tzw. „Call Center") lub maszynowo (tj. ruch typu „maszyna do maszyny" lub „maszyna do człowieka"), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego,
   k) używania Karty SIM lub Karty eSIM bez zgody OTVARTA do rozwiązań telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów, a także informacji dodatkowych wysyłanych/ odbieranych przez te systemy,
   l) korzystania z Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów bez zgody OTVARTA,
   m) korzystania z Usług w celach związanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową przez Konsumenta,
   n) dokonywania innych czynności niezgodnych z Umową, Regulaminem bądź obowiązującym prawem.
6. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek ze zobowiązań, o których mowa w ustępie powyżej OTVARTA:
   a) zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń,
   b) ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem. W takim przypadku OTVARTA powiadomi Abonenta niezwłocznie o wstrzymaniu świadczenia Usług oraz o przyczynach tego wstrzymania. Świadczenie Usług zostanie wznowione po zaniechaniu naruszeń, jeżeli wcześniej nie zostanie wypowiedziana Umowa.
7. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził OTVARTA i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy, bądź obowiązującego prawa.
8. OTVARTA uprawniona jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie lub Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta zaś, jeśli kara umowna nie została w Umowie lub Cenniku przewidziana - do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 9. Karta SIM i Karta eSIM

1. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM lub Karty eSIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki użycia Karty SIM lub Karty eSIM, powstałe przed zgłoszeniem OTVARTA faktu jej utraty.
2. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu QR, Kodu PIN oraz Kodu PUK. Abonent ponosi odpowiedzialność za powstałe przed zgłoszeniem OTVARTA wejścia w posiadanie Kodów przez osobę trzecią następstwa wykorzystania przez osobę trzecią Kodu PIN lub Kodu PUK, chyba że weszła ona w posiadanie kodów z przyczyn leżących po stronie OTVARTA.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM, Karty eSIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN, Kodzie PUK lub Kodzie QR przez osobę trzecią, do zawiadomienia OTVARTA o tym fakcie w BOK telefonicznie lub osobiście, w celu umożliwienia OTVARTA zablokowania Karty SIM lub Karty eSIM. OTVARTA po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM lub Karty eSIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. Od momentu powiadomienia OTVARTA odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub Karty eSIM lub użycia Kodu PIN Kodu PUK lub Kodu QR ponosi OTVARTA.
4. Po zablokowaniu Karty SIM lub Karty eSIM Abonent jest zobowiązany do zgłoszenia wniosku w BOK telefonicznie lub osobiście o:
   a) odblokowanie Karty SIM /Karty eSIM lub
   b) wydanie nowej Karty SIM lub
   c) wygenerowanie nowego profilu Karty eSIM
   w terminie 14 dni od dnia zablokowania Karty SIM lub Karty eSIM. Po tym terminie Karta SIM lub Karta eSIM zostaje unieważniona. Brak wniosków Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wydanie nowej Karty SIM lub Karty eSIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub Karty eSIM lub ujawnienie Kodu PIN lub Kodu PUK nastąpiło z przyczyn leżących po stronie OTVARTA.
6. W sytuacji, w której Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, OTVARTA uprawniona jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM lub Karcie eSIM, Abonent ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM lub Karcie eSIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez OTVARTA.
7. Karty eSIM wykorzystywane przez OTVARTA Sp. z o.o. są zgodne ze standardem eSIM zatwierdzonym przez organizację GSMA (GSM Association). Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania producenta sprzętu lub Abonenta, które mogą doprowadzić do niezgodności Urządzenia Telekomunikacyjnego ze standardem eSIM. W celu aktywacji i korzystania z Karty eSIM konieczne jest:
   a) Posiadanie Urządzenia Telekomunikacyjnego obsługującego Kartę eSIM zgodnie ze standardem GSMA eSIM,

b) Pobranie i zainstalowanie Karty eSIM na Urządzeniu Telekomunikacyjnym obsługującym eSIM,
c) Aktywowanie Karty eSIM na Urządzeniu Telekomunikacyjnym obsługującym eSIM.

8. Do pobrania Karty eSIM niezbędne jest połączenia Urządzenia Telekomunikacyjnego z siecią Internet (np. za pomocą innej Karty SIM lub sieci Wi-Fi). Karta eSIM jest dostępna do pobrania w ciągu 3 miesięcy od daty jej wygenerowania. Po upływie tego terminu należy złożyć dyspozycje wymiany Karty eSIM. Opłata za usługę wymiany Karty eSIM określona jest w niniejszym cenniku. Usunięcie karty eSIM z pamięci Urządzenia Telekomunikacyjnego za pomocą jego funkcjonalności lub ustawień (np. poprzez przywrócenie ustawień fabrycznych) powoduje dezaktywację karty eSIM i konieczność jej wymiany na nową Kartę eSIM lub Kartę SIM. Usunięcie Karty eSIM z urządzenia nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy i zaprzestaniem naliczania opłat przez Operatora.

§ 10. Zakres obowiązków i odpowiedzialność OTVARTA, zasady, termin wypłaty odszkodowania

1. Obowiązkiem OTVARTA jest utrzymanie Sieci w stanie umożliwiającym świadczenie Usług, na zasadach określonych w § 13 i 14.
2. OTVARTA zobowiązana jest do zapewnienia Abonentom obsługi serwisowej, na zasadach określonych w § 11.
3. OTVARTA ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w szczególności:
   a) gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,
   b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług internetowych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez OTVARTA w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,
   c) braku reakcji OTVARTA na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez OTVARTA, w tym także z tytułu stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości, a deklarowanym w Umowie lub Cenniku na skutek okoliczności, za które OTVARTA ponosi odpowiedzialność Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania, w szczególności prawo zwrotu Opłaty Abonamentowej obliczonej proporcjonalnie do ilości rozpoczętych dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie.
5. Zwrot Opłaty Abonamentowej i kary umownej, o których mowa w ust. 4, OTVARTA uprawniona jest do zaliczenia na zaległe należności Abonenta wobec OTVARTA. W przypadku braku zaległych należności, należny Abonentowi zwrot Opłaty Abonamentowej i kary umownej, zgodnie z dyspozycją Abonenta, zostaną zaliczone na poczet przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
6. OTVARTA nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek przyczyn, za które OTVARTA nie ponosi odpowiedzialności, a w szczególności:
   a) za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od OTVARTA okolicznościami, którym OTVARTA nie mogła zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, z wyjątkiem tych, przy pomocy których OTVARTA świadczy Usługi;
   b) za formę i treści rozpowszechniane przez użytkowników w Sieci;
   c) za utratę danych lub blokadę usług internetowych będące następstwem rozprzestrzeniania wirusa;
   d) za następstwa udostępniania osobom trzecim Karty SIM, Kodu QR, Kodu PIN i/lub Kodu PUK;
   e) za utratę Limitu Transferu Danych lub minut wliczonych w Opłatę Abonamentową, pozostałych do wykorzystania w wyniku kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia Karty SIM lub Urządzenia Telekomunikacyjnego.
7. OTVARTA nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzenia Telekomunikacyjnego Abonenta.
8. OTVARTA zwolniona jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia Telekomunikacyjnego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tego urządzenia we własnym zakresie.

§11. Obsługa serwisowa

1. Abonent może korzystać z obsługi serwisowej realizowanej przez BOK i Portal OTVARTA 24/7 w szczególności w zakresie:
   a) udzielania informacji dotyczących Umowy, świadczonych Usług i zasad korzystania z nich;
   b) przyjmowania i realizacji zleceń Abonenta;
   c) udzielania informacji na temat wystawionych Rachunków oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń;
   d) udzielania informacji o ofercie OTVARTA, trwających promocjach, ofertach specjalnych i lojalnościowych.
2. W celu uzyskania obsługi serwisowej Abonent może kontaktować się z OTVARTA przez BOK telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie, a także przy wykorzystaniu Konta Abonenta na Portalu OTVARTA 24/7. Aktualny adres i godziny pracy BOK znajdują się na stronie www.otvarta.pl. Szczegółowe zasady działania Portalu OTVARTA 24/7 określa Regulamin Portalu OTVARTA 24/7.
3. OTVARTA ma prawo rejestrować treść połączeń z BOK w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawnienia obsługi Abonenta, pod warunkiem poinformowania Abonenta o tym fakcie, chyba że Abonent nie wyrazi na to zgody.
4. OTVARTA ma prawo do weryfikacji tożsamości Abonenta podczas kontaktu Abonenta z OTVARTA. Weryfikacja tożsamości Abonenta jest dokonywana na podstawie danych Abonenta zgodnych z danymi wskazanymi w Umowie.
5. Warunki i koszt korzystania z obsługi serwisowej, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w Cenniku lub Umowie. Koszt połączenia z konsultantem może być naliczony zgodnie z cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta Abonent.

§12. Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu:
   a) niedotrzymania z winy OTVARTA terminu rozpoczęcia świadczenia Usług:
   b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług;
   c) nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługę fakultatywnego obciążenia rachunku;
   d) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usług transmisji danych a parametrami deklarowanymi zgodnie z §10 ust. 4.
2. Reklamacja może być złożona:
   a) pisemnie - przesyłką pocztową na adres: OTVARTA Sp. z o.o., ul. Inżynierska 11,93-569 Łódź,
   b) telefonicznie - ustnie za pośrednictwem BOK,
   c) w formie elektronicznej - na adres reklamacje@otvarta.pl
   d) pisemnie lub ustnie - do protokołu w BOK.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w siedzibie OTVARTA lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca OTVARTA i przyjmująca reklamację jest obowiązania niezwłocznie potwierdzić jej złożenie, przy czym

w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu wydać kopię protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie drogą pocztową, telefonicznie, drogą elektroniczną OTVARTA jest obowiązana w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji (a w przypadku reklamacji złożonej pisemnie przesyłką pocztową – od dnia jej doręczenia OTVARTA) do potwierdzenia jej złożenia.
5. W potwierdzeniu złożenia reklamacji OTVARTA wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres oraz numer telefonu OTVARTA i przekazuje potwierdzenie złożenia reklamacji Abonentowi na trwałym nośniku.
6. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się: dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, dzień wpływu zgłoszenia przesłanego na adres reklamacje@otvarta.pl lub dzień wpływu do OTVARTA listu zawierającego reklamację.
7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa/zawieszenie/ograniczenie w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym OTVARTA niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
   a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
   b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
   c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
   d) przydzielony reklamującemu Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja,
   e) numer Abonenta nadany reklamującemu przez OTVARTA,
   f) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy OTVARTA wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
   g) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
   h) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
   i) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
   j) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
   k) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów określonych w ust. 8, OTVARTA, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując elementy wymagające uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazywane jest Abonentowi w sposób wskazany w ust. 16 poniżej. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania nieobjętych reklamacją Opłat za korzystanie z Usług.
11. OTVARTA, przy rozpatrywaniu reklamacji, zobowiązana jest przeanalizować wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
   a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu OTVARTA;
   b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne OTVARTA;
   c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.
12. OTVARTA w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez OTVARTA odpowiedzi o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem.
13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
   a) nazwę i dane kontaktowe Operatora;
   b) datę złożenia reklamacji;
   c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
   d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu który to termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
   e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej;
14. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że OTVARTA uznała żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne lub prawne.
16. OTVARTA przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. Jeśli Abonent nie wskazał w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, OTVARTA przekazuje ją Abonentowi w sposób wskazany w Umowie, lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania Umowy, lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
17. Jeżeli przekazana przez OTVARTA odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, OTVARTA, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.
18. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
19. W przypadku uwzględnienia reklamacji OTVARTA zwraca uiszczoną przez Abonenta Opłatę za szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych.
20. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przez sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument dochodzić roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

21. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE na wniosek Abonenta będącego konsumentem złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

§ 13. Zakres i jakość usług

1. Rodzaje Usług świadczonych przez OTVARTA określa Cennik, Regulaminy Promocji i Regulaminy Usług, o ile mają zastosowanie.
2. OTVARTA świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu zgodnie z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), bez gwarancji minimalnych parametrów, co jest bezpośrednim skutkiem stosowania rozwiązań technicznych wykorzystujących ruchome technologie sieciowe. OTVARTA oraz Operator Współpracujący dokładają wszelkich starań, aby jakość świadczonych Usług była jak najwyższa.
3. Do Usługi Internetu Mobilnego OTVARTA domyślnie przyznaje zmienny adres IP. O ile OTVARTA dopuszcza taką możliwość, Abonent może skorzystać ze stałego i niezmiennego adresu IP na zasadach określonych w Cenniku lub Regulaminie Promocji.
4. OTVARTA bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, dla jednego Numeru Telefonu, po przekroczeniu którego natychmiast informuje Abonenta o jego przekroczeniu i blokuje możliwość wykonywania i odbierania połączeń z numerów usług z dodatkowym świadczeniem, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. OTVARTA oferuje progi 0, 35, 100 i 200 zł. W przypadku gdy Abonent nie określi progu kwotowego próg ten wynosi 35 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu wykonywanie i odbieranie połączeń z numerów z dodatkowym świadczeniem jest możliwe po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
5. Przy zawarciu Umowy OTVARTA wraz z Kartą SIM lub Kartą eSIM przyznaje Abonentowi Numer Telefonu z posiadanej puli numerów, chyba że Umowa dotyczy przeniesienia Numeru Telefonu z sieci innego operatora telekomunikacyjnego.
6. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru Telefonu, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest uciążliwe.
7. OTVARTA umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi OTVARTA lub Operator Współpracujący zawarli odrębne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają, jest dostępna w BOK, na stronie www.otvarta.pl. W uzasadnionych przypadkach OTVARTA może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów z sieci niektórych operatorów.
8. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące bezpieczeństwa i przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń, mogą być inne niż stosowane przez OTVARTA.
9. Podczas uzyskiwania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług i prędkość transmisji danych mogą być inne niż w Sieci OTVARTA.
10. Na zasadach określonych przepisami prawa, Abonent ma możliwość wyboru usług Roamingu świadczonych przez alternatywnych dostawców usług Roamingu na zasadach określonych w odrębnym regulaminie.
10[1]. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Telefonii Komórkowej przewiduje limit czasu lub jednostek taryfikacyjnych (Limit połączeń), to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje naliczanie opłat za połączenia i usługi przekraczające Limit połączeń zgodnie z Cennikiem. OTVARTA będzie informowała Abonenta o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi oraz całkowitym wykorzystaniu Limitu połączeń. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu połączeń w Portalu OTVARTA 24/7.
11. Po wyczerpaniu Limitu Transferu Danych prędkość transmisji danych może ulec istotnej zmianie. W przypadku, gdyby Abonent chciał korzystać z dostępu do Internetu ze standardową prędkością transmisji danych, konieczne jest zwiększenie Limitu Transferu Danych na zasadach określonych w Cenniku lub Regulaminie Promocji, o ile ma zastosowanie. Abonent będzie otrzymywał informację o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi oraz całkowitym wyczerpaniu Limitu Transferu Danych w formie komunikatu SMS przesyłanego na Numer Telefonu, dla którego był aktywny dany Limit Transferu Danych. Abonent ma także możliwość bieżącej kontroli stanu Limitu Transferu Danych na zasadach określonych w Cenniku lub Regulaminie Promocji, o ile ma zastosowanie.
12. OTVARTA w Cenniku lub Regulaminie Promocji wskazuje Limit Transferu Danych dla danej Taryfy. Szacunkowo 1 GB transmisji danych wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m. in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
13. Limit Transferu Danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenia dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług/Limitu Transferu Danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia Limitu Transferu Danych, są określone w Umowie, w tym w Regulaminach tych Usług lub Cennikach lub w Regulaminie. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
14. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dotyczące wpływu parametrów Usługi na nią, czynników, od których zależy realna prędkość, oraz jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa niniejszy Regulamin.
15. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne czy atmosferyczne,
16. OTVARTA zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
17. OTVARTA zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
18. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do

konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych,

19. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie www.otvarta.pl.
20. OTVARTA świadczy Abonentowi na terytorium Polski w ramach Sieci bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, również dla Usługi Internetu Mobilnego. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym. OTVARTA nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
21. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu Telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez OTVARTA innych usług niewchodzących w zakres usługi dostępu do Internetu, 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 (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenie prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
22. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 10.11.2024 wynoszą:
    a) Technologia 2G/GSM-GPRS – wysyłanie danych 20 kb/s – pobieranie danych 80 kb/s;
    b) Technologia 2G/GSM-EDGE – wysyłanie danych 58,4 kb/s – pobieranie danych 233,6 kb/s;
    c) Technologia 3G/UMTS – wysyłanie danych 384 kb/s – pobieranie danych 384 kb/s;
    d) Technologia 3G/UMTS-HSPA – wysyłanie danych 5,4 Mb/s – pobieranie danych 42 Mb/s;
    e) Technologia 4G/LTE – wysyłanie danych 50 Mb/s – pobieranie danych 150 Mb/s;
    f) Technologia 4G/LTE-Advanced – wysyłanie danych 50 Mb/s – pobieranie danych 300 Mb/s;
    g) Technologia 5G – wysyłanie danych 60 Mb/s – pobieranie danych – 1 Gb/s.
23. Podane w ust. 22 prędkości transmisji danych są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość pobierania i wysyłania danych zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia Telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji i programów (takich jak zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolują dane wpływające na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji), wykorzystywanej technologii sieciowej (w tym od konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści), siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników Sieci obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usług internetowych mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tych usług.
24. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są w odpowiednim Cenniku. W miarę rozwoju Sieci skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie www.otvarta.pl.
25. Dla Urządzeń Telekomunikacyjnych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosząca:
    a) 100 kb/s pasma w kierunku pobierania danych — zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona,
    b) 2 Mb/s pasma w kierunku pobierania danych — pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo,
    c) 8 Mb/s pasma w kierunku pobierania danych — pozwala na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).
26. W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Urządzeniach Telekomunikacyjnych wskazane w ust. 25 wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę Urządzeń Telekomunikacyjnych i liczbę uruchomionych aplikacji. Przykładowo odtwarzanie plików video w wysokiej jakości (HD) na 3 Urządzeniach Telekomunikacyjnych będzie wymagać 24 Mb/s wolnego pasma w kierunku pobierania danych.
27. Podane w ust. 25 dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
28. W przypadku, gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w usługach internetowych w danych warunkach lokalowych i atmosferycznych, może dojść do przeciążenia łącza. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości usług, co będzie widoczne jako m. in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług w Sieci wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. Jitter). Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
    a) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez Urządzenia Telekomunikacyjne lub aplikacje podłączone do Sieci,
    b) wyłączenie na Urządzeniach Telekomunikacyjnych aplikacji potrafiących skonsumować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer,
    c) zmianę lokalizacji Urządzenia Telekomunikacyjnego i zlokalizowanie go w miejscu, gdzie wskazywana będzie większa siła odbieranego sygnału oraz obsługiwane będą tryby 3G/UMTS-HSPA, 4G/LTE, 4G/LTE-Advanced/5G.
29. W przekazach marketingowych dotyczących Usług, OTVARTA może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Wyjaśnienie wpływu

znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie lub Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

30. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku lub Regulaminie lub Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi, o ile mają zastosowanie, stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
    a) wskazane w § 12 (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
    b) wskazane w § 10 (Zakres obowiązków i odpowiedzialność OTVARTA) - w tym prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania,
    c) inne roszczenia przewidziane w 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 OTVARTA.
31. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne, zgodnie z procedurą wskazaną w §15.
32. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym OTVARTA, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

§ 14. Neutralność Sieci, środki zarządzania ruchem, zagrożenia związane ze świadczoną usługą

1. W ramach usług internetowych OTVARTA i Operator Współpracujący zapewniają 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 Telekomunikacyjnego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. OTVARTA i Operator Współpracujący traktują 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, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
3. OTVARTA i Operator Współpracujący stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, OTVARTA i Operator Współpracujący mogą stosować odpowiednie środku zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu Abonenta, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
4. OTVARTA i Operator Współpracujący mogą stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m. in.: blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacje lub usługi, 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 Telekomunikacyjnych Abonentów (np. poprzez zapobieganie cyberatakom przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości Abonentów dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
    c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. OTVARTA i Operator Współpracujący mogą podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:
    a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
    b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu Sieci, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
6. Stosowane przez OTVARTA i Operatora Współpracującego odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonentów, ani ochronę danych osobowych.
7. OTVARTA i Operator Współpracujący na bieżąco monitorują poziom nasycenia łącza i pomiar ruchu w Sieci. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach Sieci. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, OTVARTA i Operator Współpracujący uruchamiają procedury organizacji ruchu w Sieci, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur OTVARTA i Operator Współpracujący mogą zmienić sposoby funkcjonowania elementów Sieci (np. stacji bazowych), dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami Sieci lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość Usług świadczonych w Sieci.
8. OTVARTA udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.otvarta.pl poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
9. OTVARTA i Operator Współpracujący prowadzi systematyczne szacowanie ryzyka wystąpienia naruszenia bezpieczeństwa i zarządzania tym ryzykiem w celu jego minimalizacji oraz odpowiedniej reakcji na podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenie bezpieczeństwa lub wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa. OTVARTA podejmuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa Sieci i Usług adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka.
10. W przypadku stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa, zagrożenia bezpieczeństwa lub wykrycia podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, OTVARTA i Operator współpracujący może podjąć w szczególności następujące działania:
    a) ogłoszenie na stronie www.otvarta.pl, lub przekazanie bezpośrednio Abonentowi, odpowiedniej informacji, w zależności od rodzaju naruszenia bezpieczeństwa, zagrożenia bezpieczeństwa lub luki,

b) techniczne i organizacyjne czynności mające na celu ograniczenie i usunięcie naruszenia bezpieczeństwa, zagrożenia bezpieczeństwa lub luki oraz minimalizację lub usunięcie ich skutków,
c) w przypadku gdy naruszenie bezpieczeństwa jest związane z użyciem Usług przez Abonenta, zablokowanie lub ograniczenie Usługi, w tym zablokowanie komunikatu elektronicznego, proporcjonalne i adekwatne, do czasu ustania przyczyn naruszenia bezpieczeństwa lub wpływu przyczyn naruszenia bezpieczeństwa na Usługę lub Sieć Plus
d) przekazanie Abonentowi informacji o działaniach, które Abonent może lub powinien podjąć w celu usunięcia naruszenia bezpieczeństwa,
e) wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń ograniczających możliwość wystąpienia w przyszłości stwierdzonego naruszenia bezpieczeństwa,
f) poinformowanie właściwego organu państwa o naruszeniu bezpieczeństwa,
g) realizacja obowiązków nałożonych na OTVARTA przez właściwe organy państwa.

11. OTVARTA zwraca uwagę, iż niektóre Urządzenia Telekomunikacyjne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
    1. uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Urządzenia Telekomunikacyjnego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
    2. inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,
    3. w sposób automatyczny przesyłać do producentów tych Urządzeń Telekomunikacyjnych dane osobowe Abonenta,
    4. powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,
    5. 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 Urządzenia Telekomunikacyjnego. OTVARTA zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi nabywanego Urządzenia Telekomunikacyjnego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Urządzeń Telekomunikacyjnych.
12. OTVARTA informuje również, że Urządzenia Telekomunikacyjne 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 naliczane są zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem Promocji, o ile ma zastosowanie. W przypadku korzystania z usług telekomunikacyjnych w Roamingu, konsekwencją automatycznej wymiany danych jest konieczność ponoszenia dodatkowo opłat za transmisję danych w sieci operatora zagranicznego, zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem Promocji, o ile ma zastosowanie.
13. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenia takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi OTVARTA niezwłocznie zastosuje środki organizacyjne i techniczne mające na celu wyeliminowanie lub zminimalizowanie zagrożenia, w tym zablokuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, przerwie lub ograniczy świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. W miarę możliwości OTVARTA powiadomi Abonenta o stwierdzonym zagrożeniu dla bezpieczeństwa Sieci i Usług i pouczy o możliwych do zastosowania przez Abonenta środkach bezpieczeństwa.

§ 15. Zmiana dostawcy usługi z przeniesieniem numeru lub zachowaniem ciągłości usługi Internetu

1. Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od OTVARTA przeniesienia przydzielonego Numeru Telefonu do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym– w przypadku numerów geograficznych, lub na terenie kraju – w przypadku numerów niegeograficznych. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent zrzekł się tego prawa. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:
    a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
        i. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
        ii. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
        iii. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
    b) Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia określonego w umowie o świadczenie usług; termin rozpoczęcia świadczenia usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
    c) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie przeniesienie numeru na trwałym nośniku;
    d) W przypadku, gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku terminie wskazanym w ppkt lit b) powyżej, dotychczasowy dostawca usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.
    e) Jeżeli przeniesienie numeru nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje Abonenta.
    f) Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w ppkt lit b) powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.
2. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zastosowanie ma następująca procedura:
    a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
        i. Z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
        ii. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

iii. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

b) Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług;

c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;

d) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;

e) Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;

f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.

g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.

h) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości internetu przy zmianie dostawcy usług.

§ 16. Przedłużenie Umowy zawartej na warunkach promocyjnych

1. Umowa na czas nieokreślony z minimalnym okresem wymaganym do skorzystania z warunków promocyjnych wraz z upływem tego okresu trwa nadal.
2. Abonent może sprzeciwić się dalszemu trwaniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie, w najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy.
3. Po upływie minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, bez zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 18.
4. Przed zakończeniem okresu promocyjnego Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o zakończeniu okresu promocyjnego i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia Usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących usługi objętej Umową.

§ 17 Sposoby zakończenia obowiązywania Umowy

1. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący Konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie OTVARTA. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres OTVARTA.

1[1]. OTVARTA uprawniona jest do odstąpienia od Umowy w przypadku, gdy Abonent, do którego Karta SIM została wysłana przesyłką pocztową, nie powiadomi OTVARTA o jej otrzymaniu w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy. OTVARTA może skorzystać z tego uprawnienia w terminie 3 miesięcy od dnia zawarcia Umowy

2. Abonent może wypowiedzieć umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku Umowy z minimalnym okresem wymaganym do skorzystania z promocji zastosowanie ma art. §18 ust. 1. Okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc kalendarzowy i liczony jest od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia Usługi świadczone są na zasadach określonych w Umowie.
3. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:

a) z winy OTVARTA - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez OTVARTA, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, z wyłączeniem Usługi internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;

b) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez OTVARTA postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;

c) w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta, o którym mowa w § 18 Regulaminu.

4. OTVARTA ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:

a) z winy Abonenta - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;

b) z winy Abonenta – w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w § 6 ust 14 Regulaminu;

c) braku możliwości weryfikacji danych Abonenta lub podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych;

d) wszczęcia wobec Abonenta postępowania upadłościowego lub likwidacyjnego.

5. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Abonenta,

listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres OTVARTA wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej OTVARTA ma obowiązek:

a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub (iii) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;

b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy

6. Z dniem rozwiązania Umowy OTVARTA zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniona jest do żądania zapłaty odszkodowania o którym mowa w § 18 poniżej, o ile przysługuje.

§ 18. Odszkodowanie za wypowiedzenie Umowy przed upływem minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z promocji

1. OTVARTA może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez OTVARTA z winy Abonenta przed upływem minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z promocji. Odszkodowanie nie może przekroczyć z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do końca minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z promocji;

§ 19. Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami

1. OTVARTA zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
   a) zapewnienie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z poziomu strony internetowej OTVARTA, z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
   b) doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.
2. Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej OTVARTA, oraz telefoniczne w BOK.
3. Usługi spełniają wymagania dostępności w rozumieniu ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze poprzez:
   a) zapewnienie, że urządzenia udostępniane Abonentowi na potrzeby świadczenia Usług spełniają wymagania dostępności;
   b) udzielanie Abonentowi informacji o usługach w sposób wskazany w ust. 1 lit a i b powyżej;
   c) zapewnienie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności strony internetowej OTVARTA;
   d) w zakresie Usług telefonii mobilnej – zapewnienie przekazywania komunikacji głosowej wraz z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym, a w przypadku gdy dostępna jest transmisja obrazu - pełną konwersację.

§ 20. Przetwarzanie danych osobowych, transmisyjnych i lokalizacyjnych

1. Administratorem danych osobowych jest OTVARTA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi (93-569), przy ul. Inżynierskiej 11, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi XX Wydział KRS pod nr 0000194197. OTVARTA oświadcza, że powołał Inspektora Ochrony Danych, kontakt z nim możliwy jest pod adresem e-mail: daneosobowe@otvarta.pl oraz pod adresem OTVARTA z dopiskiem „Ochrona danych".
2. Dane Abonenta przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych oraz rozliczenia świadczonych Usług. Dane Abonenta przetwarzane są też na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, dla celów wskazanych w oświadczeniach o udzieleniu zgody.
3. Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust.1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej OTVARTA przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec OTVARTA wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Inne dane Abonenta mogą być przetwarzane za zgodą Abonenta, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO.
4. Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w ust. 3 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.
5. Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania, jeśli są nieprawidłowe.
6. Abonent ma prawo żądania od OTVARTA 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.
7. Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych, gdy przetwarzanie to wykonywane jest do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez OTVARTA - w tym marketingu bezpośredniego. Z chwilą wniesienia sprzeciwu OTVARTA zaprzestanie przetwarzania danych w tym celu.
8. Abonent może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych: (1) gdy kwestionuje prawidłowość danych - na czas pozwalający OTVARTA sprawdzić ich prawidłowość, (2) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, (3) dane nie są już potrzebne do celów przetwarzania, ale potrzebne są Abonentowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony jego roszczeń, (4) wniósł sprzeciw wobec przetwarzania.

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez OTVARTA Sp. z o.o.

Ważny od 14-03-2026

9. Abonent ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jego dotyczące, które przekazał OTVARTA i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony OTVARTA. Abonent ma także prawo żądać, by OTVARTA przesłała te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to techniczne możliwe.
10. Dane Abonenta przechowywane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń, (2) wykonywania innych zadań przewidzianych w obowiązujących przepisach lub (3) na podstawie zgody Abonenta.
11. 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. Abonent ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
13. Na podstawie art. 386 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne OTVARTA przetwarzać będzie Dane Transmisyjne, takie jak: dane routingowe, 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 OTVARTA 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. OTVARTA przetwarza Dane Lokalizacyjne, 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, w zakresie wskazanym w oświadczeniu o udzieleniu tej zgody.
15. OTVARTA uprawniona jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich Abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem call-center. OTVARTA jest obowiązana zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. OTVARTA udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii prowadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym OTVARTA zobowiązana jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie oraz rozszerzenie danych umieszczanych w spisie ponad wskazane wyżej następuje wyłącznie za zgodą Abonenta.
16. Dane Abonenta mogą być przekazane podmiotom współpracującym z OTVARTA przy świadczeniu Usług telekomunikacyjnych - w tym na rzecz Polkomtel Sp. z o.o. dla celów świadczenia Usług Mobilnych, a także podmiotom świadczącym obsługę informatyczną, usługi windykacyjne i obsługę prawną OTVARTA.
17. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta dostępne są pod adresem www.otvarta.pl/ochronadanych.

Regulamin wchodzi w życie od 14.03.2026 roku.