

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ OTVARTA SP. Z O.O.

### § 1. DEFINICJE

- 1. Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała z OTVARTA Umowę;
- 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. 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.
- 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. Dane Lokalizacyjne** - dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego;
- 7. Dane Transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym również Dane Lokalizacyjne;
- 8. 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;
- 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. 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;
- 11. 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;
- 12. Kod PIN** (osobisty numer identyfikacyjny) - indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
- 13. Kod PUK** (osobisty numer odblokowujący) - indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
- 14. Konsument** - osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub ubiegająca się o jej zawarcie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 15. 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.
- 16. 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;
- 17. Limit Transferu Danych** - górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany przez Abonenta w ramach wybranej przez Abonenta w Umowie Taryfy;
- 18. 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;
- 19. Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec OTVARTA z tytułu świadczonych Usług, liczony od pierwszego dnia danego miesiąca do ostatniego dnia tego miesiąca;
- 20. Operator Współpracujący** - Polkomtel Sp. z o.o., ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 3, który jest właścicielem Sieci, na której OTVARTA świadczy Usługi;
- 21. Opłata Abonamentowa** - miesięczna, stała opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez OTVARTA, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu Promocji;
- 22. 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.
- 23. OTVARTA (Operator)** - OTVARTA Sp. z o.o., podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne na podstawie niniejszego Regulaminu oraz innych dokumentów;
- 24. 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;
- 25. Rachunek** - dokument księgowy, na podstawie którego Abonent uiszcza należności na rzecz OTVARTA za Usługi świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym;
- 26. Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez OTVARTA Sp. z o.o. (Regulamin)** - niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
- 27. Regulamin Promocji (Regulamin Oferty Promocyjnej)** - dokument zawierający szczególne warunki świadczenia Usług inne niż określone w Regulaminie i w Cenniku;
- 28. Regulamin Usługi** - ustalone przez OTVARTA szczegółowe zasady korzystania z poszczególnych Usług lub usług dodatkowych (towarzyszących), które wymagają odrębnego uregulowania;
- 29. 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;
30. **Sieć** - ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, na której świadczy Usługi OTVARTA, której właścicielem jest Operator Współpracujący;
  31. **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;
  32. **Taryfa** - zdefiniowany rodzaj i zakres świadczonych na rzecz Abonenta Usług na zasadach określonych w 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;
  33. **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta między OTVARTA a Abonentem, której integralną część stanowią: załączniki, oświadczenia, 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;
  34. **Urządzenie Telekomunikacyjne** - urządzenie elektryczne lub elektroniczne posiadające świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ, przeznaczone po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania do korzystania z Usług. W szczególności są to: telefony komórkowe, modemy, tablety i inne;
  35. **Usługi** - usługi telekomunikacyjne w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczone Abonentowi przez OTVARTA, w tym w szczególności Usługi Telefonii Komórkowej oraz Usługi Internetu Mobilnego;
  36. **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 posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
  2. Świadczenie Usług przez OTVARTA na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
    - a) niniejszym Regulaminie,
    - b) Umowie,
    - c) Cenniku,
    - d) Regulaminie Promocji,
    - e) Regulaminie Usługi,
    - f) 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 odrębnych regulaminów wprowadzonych przez OTVARTA dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
  5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.
  6. Obowiązujący Regulamin oraz Cennik zawierający informacje 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 Telekomunikacyjne.
- ### §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 pisemnej 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 Regulaminie Promocji.
  7. Umowa określa w szczególności: świadczone na rzecz Abonenta Usługi i Taryfy, okres na jaki została zawarta, tryb i warunki dokonywania zmian Umowy, warunki jej przedłużenia i rozwiązania, termin rozpoczęcia świadczenia Usług.
  8. Przy zawieraniu Umowy OTVARTA może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania ważnego i oryginalnego dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania danych:
    - a) imienia i nazwiska,
    - b) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,
    - c) adresu zamieszkania,
    - d) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b),
    - e) numeru PESEL,
    - f) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca - numeru paszportu lub karty pobytu,
    - g) adresu poczty elektronicznej.
 Abonent wyraża zgodę na gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystywanie danych osobowych, OTVARTA zaś zobowiązuje się do zachowania tajemnicy danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami.
  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.
- 12.** OTVARTA umożliwia Abonentom, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, z zachowaniem formy dokumentowej, w szczególności telefonicznie lub w formie elektronicznej zmianę warunków Umowy w zakresie:
- a) świadczonych Usług i Taryf;
  - b) okresu na jaki została zawarta.
- OTVARTA potwierdzi Abonentowi dokonaną zmianę doręczając jej treść na trwałym nośniku.

#### § 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.** 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.

#### § 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.
- 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 Cenniku, Regulaminie Promocji, Regulaminie Usługi, o ile mają zastosowanie.
- 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 Operator 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 w 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, za 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.
  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. W przypadku upływu terminu zapłaty przez Abonenta należności wobec OTVARTA wynikających z Rachunku wystawionego w ramach jednego Konta Abonenta i bezskutecznym upływie dodatkowego terminu 10 dni na usunięcie uchybień wyznaczonego w zawiadomieniu, OTVARTA ma prawo do zaprzestania świadczenia wszelkich Usług świadczonych na podstawie Umów, dla których prowadzone jest jedno Konto Abonenta.
  15. W przypadku upływu terminu zapłaty przez Abonenta należności wobec OTVARTA wynikających z Rachunku wystawionego w ramach jednego Konta Abonenta i bezskutecznym upływie dodatkowego terminu 14 dni na usunięcie uchybień wyznaczonego w zawiadomieniu, OTVARTA ma prawo do rozwiązania Umów ze skutkiem natychmiastowym, dla których prowadzone jest jedno Konto Abonenta.
  16. 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 księgowo OTVARTA.
  17. 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.
  18. 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 z wykorzystaniem Adaptera lub Urządzenia Telekomunikacyjnego kradzonego 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, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta, bądź którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń pomiędzy Siecią a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
    - j) używania Karty SIM 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 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 któregośkolwiek 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 oraz 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. OTVARTA ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług (w szczególności usługi Roamingu), jeśli Abonent odmówił wpłaty Zaliczki, bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Zaliczki, na zasadach określonych w § 5.
  8. OTVARTA ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług, jeśli Abonent odmówił wpłaty Kaucji, bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Kaucji, na zasadach określonych w § 4.
  9. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził OTVARTA i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy, bądź obowiązującego prawa.
  10. 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
1. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki użycia Karty SIM powstałe przed zgłoszeniem OTVARTA faktu jej utraty.
  2. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy 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 lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub Kodzie PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia OTVARTA o tym fakcie w BOK telefonicznie lub osobiście, w celu umożliwienia OTVARTA zablokowania Karty SIM. OTVARTA po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. Od momentu powiadomienia OTVARTA odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia Kodu PIN lub Kodu PUK ponosi OTVARTA.
  4. Po zablokowaniu Karty SIM Abonent jest zobowiązany do zgłoszenia wniosku w BOK telefonicznie lub osobiście o:
    - a) odblokowanie Karty SIM lub
    - b) wydanie nowej Karty SIMw terminie 14 dni od dnia zablokowania Karty SIM. Po tym terminie Karta SIM zostaje unieważniona. Brak wniosków

Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

5. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło w 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. Abonent ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez OTVARTA.

#### **§ 10. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚĆ OTVARTA**

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 tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
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:
  - a) Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty Abonamentowej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależyte,
  - b) OTVARTA zobowiązana jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień, w którym Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależyte.
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, za 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 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 rozpatrywania reklamacji;
  - c) przyjmowania i realizacji zleceń Abonenta;
  - d) udzielania informacji na temat wystawionych Rachunków oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń;
  - e) 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 terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług;
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi;
  - 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 lub za pośrednictwem Portalu OTVARTA 24/7 ,
  - 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 przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie drogą pocztową, telefonicznie, drogą elektroniczną lub za pomocą Portalu OTVARTA 24/7, OTVARTA jest obowiązana w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu OTVARTA, chyba, że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia.
  5. Za dzień wniesienia 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.
  6. 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. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym OTVARTA niezwłocznie powiadamia Abonenta.
  7. 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) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  8. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie w siedzibie OTVARTA, ustnie do protokołu nie spełnia warunków określonych w ust. 7, upoważniona osoba reprezentująca OTVARTA przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  9. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż określony w ust. 8 nie spełnia warunków określonych w ust. 7, OTVARTA, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  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.
  13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - a) nazwę Operatora;
    - b) informację o dniu 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 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. 109 ustawy Prawo Telekomunikacyjne;
    - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego OTVARTA oraz jego podpis, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
  14. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uznana.
  15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą w przypadku gdy jest doręczana drogą pocztową.
  16. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że OTVARTA może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innego wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej, o ile uzyskała zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. OTVARTA dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu - na adres, z którego reklamacja została wysłana.
  17. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie została doręczona, OTVARTA, na żądanie Abonenta, wyrażone w sposób określony w ust. 2 powyżej, przekazuje niezwłocznie ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

18. Abonent określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, OTVARTA ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
19. OTVARTA nie jest obowiązana do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikat lub kopię, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
20. 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.
21. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
22. W przypadku uwzględnienia reklamacji OTVARTA zwraca uiszczoną przez Abonenta Opłatę za szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych.
23. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przez sąd powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, dochodzić roszczeń w drodze wskazanego w art. 109 ustawy Prawo Telekomunikacyjne postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
24. Udział OTVARTA w postępowaniu, o którym mowa w ust. 23, jest dobrowolny. OTVARTA każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu lub o odmowie i przekazuje ją Abonentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli OTVARTA nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu.
- ### § 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.
3. Do Usługi Internetu Mobilnego OTVARTA domyślnie przyznaje zmienny adres IP. O ile OTVARTA dopuszcza taką możliwość, Abonent może skorzystać ze stałego i niezmiennego adres IP na zasadach określonych w Cenniku lub Regulaminie Promocji.
4. OTVARTA bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie dla każdego Okresu Rozliczeniowego, dla jednego Numeru, po przekroczeniu którego natychmiast informuje Abonenta o jego przekroczeniu i blokuje możliwość wykonywania i odbierania połączeń z numerów usług o podwyższonej opłacie, 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 o podwyższonej opłacie jest możliwe po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
5. Przy zawarciu Umowy OTVARTA wraz z Kartą SIM 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 jakośd 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<sup>1</sup>. 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. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu połączeń. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu połączeń w Portalu OTVARTA 24/7.
11. Abonent będzie otrzymywał informację o 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. 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, wówczas konieczne jest zwiększenie 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. Wyliczenia wskazane w ust. 16 i 17 dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie www.otvarta.pl.
  20. OTVARTA zapewnia jakość połączeń telefonicznych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
  21. OTVARTA zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8 kbit/s przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
  22. OTVARTA zapewnia skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
  23. OTVARTA zapewnia co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
  24. 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.
  25. 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.
  26. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 20.11.2020 wynoszą:
    - a) Technologia 2G/GSM-GPRS – wysyłanie danych 20 kbit/s – pobieranie danych 80 kbit/s;
    - b) Technologia 2G/GSM-EDGE – wysyłanie danych 58,4 kbit/s – pobieranie danych 233,6 kbit/s;
    - c) Technologia 3G/UMTS – wysyłanie danych 384 kbit/s – pobieranie danych 384 kbit/s;
    - d) Technologia 3G/UMTS-HSPA – wysyłanie danych 5,4 Mbit/s – pobieranie danych 42 Mbit/s;
    - e) Technologia 4G/LTE – wysyłanie danych 50 Mbit/s – pobieranie danych 150 Mbit/s;
    - f) Technologia 4G/LTE-Advanced – wysyłanie danych 50 Mb/s – pobieranie danych 300 Mbit/s;
    - g) Technologia 5G – wysyłanie danych 60 Mbit/s – pobieranie danych – 600 Mbit/s.
  27. Podane w ust. 26 prędkości transmisji danych są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość 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 znajdującej 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.
  28. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są na stronie www.otvarta.pl. W miarę rozwoju Sieci skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi 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.
- 29.** Dla Urzędzeń Telekomunikacyjnych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosząca:
- 100 kbit/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,
  - 2 Mbit/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,
  - 8 Mbit/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).
- 30.** W przypadku, jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Urządzeniach Telekomunikacyjnych wskazane w ust. 29 wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę Urzędzeń 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.
- 31.** Podane w ust. 29 dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
- 32.** 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:
- ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez Urządzenia Telekomunikacyjne lub aplikacje podłączone do Sieci,
  - wyłączenie na Urządzeniach Telekomunikacyjnych aplikacji potrafiących skonsumować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer,
  - 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.
- 33.** 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.
- 34.** 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:
- 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,
  - wskazane w § 10 (Zakres obowiązków i odpowiedzialność OTVARTA) - w tym prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania,
  - 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.
- 35.** W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- 36.** W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

#### § 14. NEUTRALNOŚĆ SIECI, ŚRODKI ZARZĄDZANIA RUCHEM, ZAGROŻENIA

##### ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ

- 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.
- 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.
- 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 środki 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 opóźnień, wahań opóźnień, 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:
- zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
  - utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń Telekomunikacyjnych Abonentów (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości Abonentów dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
  - 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:
- eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
  - 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](http://www.otvarta.pl) poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
9. OTVARTA zwraca uwagę, iż niektóre Urządzenia Telekomunikacyjne zawierają aplikacje, które mogą m. in.:
- uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Urządzenia Telekomunikacyjnego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
  - inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,
  - w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych Urządzeń Telekomunikacyjnych dane osobowe Abonenta,
  - powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,
  - przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.
- Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej, jest producent takiego 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.
10. 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.

#### **§ 15. 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. Operator oświadcza, że powołał Inspektora Ochrony Danych, kontakt z nim możliwy jest pod adresem e-mail: [daneosobowe@otvarta.pl](mailto: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. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne OTVARTA uprawniona jest do przetwarzania bez zgody Abonenta (to jest zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania): (1) imienia, nazwiska, (2) imion rodziców, (3) miejsca i daty urodzenia, (4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, adresu korespondencyjnego jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, (5) numeru ewidencyjnego PESEL, (6) nazwy, serii i numeru dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, (7) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec OTVARTA

- wynikającego z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, oraz (8) adresu poczty elektronicznej. Przetwarzanie innych danych osobowych wymaga uzyskania zgody Abonenta.
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.
  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 przesała te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie 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. 165 ustawy Prawo telekomunikacyjne dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne OTVARTA przetwarzać będzie Dane Transmisyjne, takie jak: dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływane, 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 zobowiązana jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich Abonentów. Spis Abonentów udostępniany jest w wersji książkowej lub elektronicznej po cenie uwzględniającej koszty. Istnieje możliwość wykorzystywania danych do spisu elektronicznego, posiadającego funkcje wyszukiwania. OTVARTA jest obowiązana zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. OTVARTA jest obowiązana informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych. W spisie abonentów umieszczone są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.
  16. Dane Abonenta mogą być przekazane podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu Usług telekomunikacyjnych - w tym na rzecz Polkomtel Sp. z o.o. dla celów świadczenia Usług Mobilnych, oraz Orange Polska S.A. dla celów publikacji spisu abonentów i świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych, a także podmiotom świadczącym obsługę informatyczną, usługi windykacyjne i obsługę prawną Operatora.
  17. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta dostępne są pod adresem [www.otvarta.pl/ochronadanych](http://www.otvarta.pl/ochronadanych).

Regulamin wchodzi w życie od 21.12.2020 roku.