

## REGULAMIN E-SKLEPU OTVARTA

stosowany przez OTVARTA Sp. z o.o., dalej jako: **Operator**.

### 1. DEFINICJE

- 1.1. **Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 1.2. **Karta SIM** – karta udostępniona Klientowi przez Operatora, umożliwiającą korzystanie z Usług na podstawie Umowy, będąca własnością Operatora do chwili rozwiązania wskazanej Umowy.
- 1.3. **Karta eSIM (profil eSIM)** – cyfrowa wersja Karty SIM udostępniona Klientowi przez Operatora, pobierana przez Internet i zapisywana na urządzeniu obsługującym technologię eSIM w postaci profilu. Po pobraniu profilu możliwe jest korzystanie z Usług na podstawie Umowy.
- 1.4. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, która składa Zamówienie.
- 1.5. **Konsument** – osoba fizyczna, która składa Zamówienie w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.6. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93, ze zm.).
- 1.7. **Operator** – OTVARTA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Inżynierska 11, 93-569 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000194197, kapitał zakładowy: 140 000,00 zł (wpłacony w całości), NIP 8882780351, REGON 911339638, infolinia dotycząca działania e-Sklepu: 699 711 699 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora), adres e-mail dotyczący działania e-Sklepu: biuro@otvarta.pl.
- 1.8. **Podmiot Dostarczający Przesyłkę** – operator pocztowy lub firma kurierska doręczająca Klientowi przesyłkę nadaną przez Operatora.
- 1.9. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego Operatora.
- 1.10. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, pozostające poza kontrolą stron, nieoczekiwane, niemożliwe do zapobieżenia (np.: wojny, kataklizmy, strajki, zaburzenia społeczne).
- 1.11. **Sklep Internetowy Operatora (e-Sklep)** – serwis internetowy umożliwiający składanie Zamówień, dostępny pod adresem: www.otvarta.pl.
- 1.12. **Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Umowa)** – umowa o świadczenie Usług zawarta między Operatorem a Klientem, której integralną część stanowią: załączniki, oświadczenia, Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez OTVARTA Sp. z o.o., cennik oraz regulamin promocji i regulamin usługi, o ile mają zastosowanie. Umowa może być zawarta w formie:
  - a) pisemnej – do zawarcia Umowy dochodzi w obecności kuriera poprzez złożenie przez Klienta własnoręcznego podpisu na dwóch egzemplarzach Umowy,
  - b) dokumentowej – do zawarcia Umowy dochodzi bez jednoczesnej obecności Klienta oraz Operatora lub przedstawiciela Operatora, za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile Operator dopuszcza taką możliwość.
- 1.13. **Usługi** – telekomunikacyjne usługi telefonii mobilnej oraz Internetu mobilnego.
- 1.14. **Zamówienie** – oświadczenie Klienta składane za pośrednictwem e-Sklepu, wyrażające wolę przesłania mu odpowiednich dokumentów i Karty SIM lub Karty eSIM, w celu zawarcia Umowy.

### 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania przez Klientów z e-Sklepu dostępnego pod adresem www.otvarta.pl, w szczególności składania za jego pośrednictwem Zamówień, a także zawierania Umów pomiędzy Klientem a Operatorem na podstawie złożonych Zamówień.
- 2.2. Regulamin dotyczy Zamówień składanych za pośrednictwem:
  - a) strony internetowej www.otvarta.pl
  - b) Biura Obsługi Klienta dostępnego pod numerem telefonu 699 711 699. Biuro czynne jest od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 21:00 oraz w soboty w godzinach 10:00 – 18:00. Koszt połączenia z Biurem Obsługi Klienta jest zgodny ze stawką operatora, z którego Klient korzysta.
- 2.3. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

### 3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE KLIENTA

- 3.1. Uprawnionym do złożenia Zamówienia jest Klient, który posiada pełną zdolność do czynności prawnych (w szczególności, w przypadku Konsumenta, jest osobą pełnoletnią).
- 3.2. Z e-Sklepu może skorzystać – w tym złożyć Zamówienie - zarówno Klient, który jest już lub był stroną Umowy, jak również Klient, który nie korzystał lub nie korzysta z Usług świadczonych przez Operatora.
- 3.3. Dostępność techniczna serwisu e-Sklepu wymaga zapewnienia przez Klienta następujących minimalnych wymagań technicznych służących korzystaniu z serwisów internetowych:
  - a) dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego z dostępem do sieci Internet;

b) przeglądarkę internetową z włączoną obsługą JavaScript, akceptującą pliki Cookies tj. Chrome w wersji 98 lub nowszej, Firefox w wersji 97 lub nowszej, Microsoft Edge w wersji 98 lub nowszej, Opera w wersji 83 lub nowszej lub Safari w wersji 15 lub nowszej.

- 3.4. e-Sklep posiada funkcjonalność wykrywania błędnych formatów wprowadzanych przez Klienta danych. Weryfikowane są:
- a) numer PESEL,
  - b) adres email,
  - c) numer telefonu.

#### 4. SKŁADANIE ZAMÓWIENIA

- 4.1. Przedstawione w e-Sklepie informacje, na podstawie których Klient może złożyć Zamówienie, nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu Cywilnego, lecz jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.
- 4.2. W celu złożenia Zamówienia i otrzymania dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy z Operatorem Klient powinien wykonać w e-Sklepie następujące czynności:
- a) zapoznać się z prezentowanymi w e-Sklepie warunkami, na jakich możliwe jest zawarcie Umowy, a także z prezentowanymi tam informacjami o właściwościach Usług;
  - b) zapoznać się z dokumentami prezentowanymi w e-Sklepie dotyczącymi warunków zawarcia i wykonywania Umów, a w szczególności: regulaminami świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora, regulaminami promocji, wzorami Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, pouczeniami dla Konsumenta dotyczącymi Umowy zawieranej na odległość, w przypadku zawierania Umowy z zachowaniem numeru telefonicznego, z którego Klient korzystał u dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, ze wzorem wniosku na przeniesienie numeru oraz regulaminem dotyczącym przenoszenia numerów;
  - c) dokonać wyboru przedmiotu Zamówienia spośród prezentowanych w e-Sklepie Usług;
  - d) poprawnie wypełnić właściwy formularz, dedykowany dla wybranego przez Klienta przedmiotu Zamówienia;
  - e) w przypadku Klienta, który składa Zamówienie związane z zachowaniem numeru telefonicznego, z którego korzystał u dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, poprawnie przejść procedurę weryfikacyjną polegającą na wpisaniu przenoszonego numeru, następnie otrzymanego kodu weryfikacyjnego (wysłanego wiadomością sms na przenoszony numer) oraz wypełnić właściwy formularz dotyczący przeniesienia tego numeru;
  - f) zapoznać się i zaakceptować niniejszy Regulamin;
  - g) wybrać formę umowy – dokumentową lub pisemną;
  - h) wyrazić zgody i złożyć inne oświadczenia oznaczone w e-Sklepie jako wymagane dla wybranego przez Klienta przedmiotu Zamówienia;
  - i) złożyć zamówienie za pomocą przycisku „Zamawiam”;
  - j) ewentualne dalsze czynności, jeżeli prezentowana w e-Sklepie ścieżka złożenia Zamówienia i/lub przesłane przez Operatora wiadomości wyraźnie wskazują na konieczność podjęcia przez Klienta określonej czynności.
- 4.3. Klient ma możliwość wyrażenia za pośrednictwem e-Sklepu – przed złożeniem Zamówienia - także zgód i oświadczeń innych niż wskazane w pkt. 4.2.h). Ich wyrażenie przez Klienta ma charakter dobrowolny i niezależny od wymagań dla skutecznego złożenia Zamówienia.
- 4.4. Oświadczenia Klienta złożone w ramach Zamówienia, o których mowa w ust. 4.2. h) oraz ust. 4.3, są zawarte w dokumentach kierowanych do Klienta w celu zawarcia Umowy w związku z realizacją powyższego Zamówienia.
- 4.5. W przypadku Klienta, który składa Zamówienie związane z zachowaniem numeru telefonicznego, z którego korzystał u dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, Klient,:
- a) składając zamówienie, wypowiada umowę o świadczeniu usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym dostawcą usług telekomunikacyjnych;
  - b) wnioskuje o rozwiązanie umowy z dotychczasowym dostawcą usług telekomunikacyjnych w wybranym trybie:
    - na koniec okresu obowiązywania umowy zawartej z dotychczasowym dostawcą
    - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług telekomunikacyjnych lub
    - bez zachowania terminu wypowiedzenia, w ciągu określonej w Zamówieniu liczbie dni od dnia zawarcia Umowy.W tym przypadku Klient potwierdza, że jest świadomy zobowiązania do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług telekomunikacyjnych w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia.
  - c) upoważnia Operatora do reprezentowania w kontaktach z dotychczasowym dostawcą usług telekomunikacyjnych przy przeprowadzaniu czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia umowy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym dostawcą usług;
  - d) oświadcza, że jest świadomy konsekwencji, w tym finansowych, wynikających z rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług telekomunikacyjnych przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, a także tego, że konsekwencje te nie obciążą Operatora.
- 4.6. W przypadku Klienta, który składa Zamówienie związane z zachowaniem numeru telefonicznego, z którego korzystał u dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, Operator może żądać od Klienta dodatkowych informacji o jego uprawnieniach do korzystania z numeru telefonicznego przydzielonego przez dotychczasowego

dostawcę usług telekomunikacyjnych. W tym celu Operator skontaktuje się z Klientem drogą mailową lub telefonicznie (odpowiednio: na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany w Zamówieniu).

- 4.7. Operator potwierdza przyjęcie Zamówienia niezwłocznie po jego zarejestrowaniu drogą mailową i za pomocą wiadomości SMS.
- 4.8. Operator dokona weryfikacji oświadczeń złożonych przez Klienta w ramach składania Zamówienia, w tym weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta. W przypadku pozytywnych wyników tej weryfikacji przystąpi do realizacji Zamówienia.
- 4.9. Operator zastrzega, że w przypadku, gdy ocena wiarygodności płatniczej Klienta spowoduje konieczność odmowy realizacji Zamówienia, Klient zostanie poinformowany drogą mailową lub telefonicznie (odpowiednio: na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany w Zamówieniu) o niemożności realizacji Zamówienia.
- 4.10. Operator może odmówić realizacji Zamówienia także w przypadku:
  - a) podania przez Klienta nieprawdziwych lub niepełnych danych wymaganych w formularzu, o którym mowa w ust. 4.2.d), a w przypadku zawierania Umowy z zachowaniem numeru telefonicznego, z którego Klient korzystał u dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, również wymaganych w formularzu, o którym mowa w ust. 4.2.e), przy czym odmowa realizacji Zamówienia nie nastąpi, jeśli na prośbę Operatora, wyrażoną drogą mailową lub telefonicznie (odpowiednio: na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany w Zamówieniu), Klient w określonym terminie udzieli Operatorowi niezbędnych wyjaśnień w sprawie podanych i wymaganych w formularzach Zamówienia danych;
  - b) nieuregulowania przez Klienta, w wyznaczonym przez Operatora terminie, zaległych należności na rzecz Operatora lub innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o których Operator uzyskał informację w związku z prowadzoną przez Operatora na podstawie złożonego Zamówienia weryfikacją wiarygodności płatniczej Klienta;
  - c) nieprzedstawienia przez Klienta, w określonym terminie, dodatkowych informacji żądanych przez Operatora zgodnie z ust. 4.6;
  - d) zakończenia promocji, w ramach której Klient złożył Zamówienie
  - e) odnotowanej na koncie Klienta dwukrotnej bezskutecznej próby doręczenia Klientowi przesyłki z dokumentami Zamówienia.
- 4.11. W sytuacjach, o których mowa w ust. 4.10, Operator skontaktuje się z Klientem drogą mailową lub telefonicznie (odpowiednio: na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany w Zamówieniu) celem wyjaśnienia statusu Zamówienia, wskazując – w przypadkach przewidzianych w ust. 4.10.a) – 4.10.c) – że nieudzielenie przez Klienta wymaganych przez Operatora informacji będzie równoznaczne z odmową przez Operatora realizacji Zamówienia.

## **5. REALIZACJA ZAMÓWIENIA I ZAWARCIE UMOWY W FORMIE PISEMNEJ**

- 5.1. W przypadku skutecznego złożenia Zamówienia oraz wybrania przez Klienta pisemnej formy Umowy, Operator przygotowuje ofertę zawarcia Umowy i skieruje ją do Klienta przesyłką kurierską, która zostanie doręczona za pośrednictwem wybranego przez Operatora Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę. Operator realizuje Zamówienia wyłącznie na terenie Polski, zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi w regulaminie Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę.
- 5.2. W przypadku skutecznego złożenia Zamówienia:
  - a) z Kartą SIM - wysłana przez Operatora przesyłka będzie zawierała wydrukowane na papierze dokumenty niezbędne do zawarcia Umowy, w tym egzemplarze dokumentów, które, po podpisaniu przez Klienta w obecności kuriera, powinny zostać zwrócone Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę. W tej samej przesyłce zostanie doręczona Klientowi Karta SIM.
  - b) z Kartą eSIM - wysłana przez Operatora przesyłka będzie zawierała wydrukowane na papierze dokumenty niezbędne do zawarcia Umowy, w tym egzemplarze dokumentów, które, po podpisaniu przez Klienta w obecności kuriera, powinny zostać zwrócone Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę. Kod QR niezbędny do aktywacji karty eSIM Operator udostępni w Portalu OTVARTA 24/7 dostępnym pod adresem portal.otvarta.pl. O udostępnieniu kodu QR Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości email wysłanej na podany podczas składania Zamówienia adres poczty elektronicznej.
- 5.3. Operator realizuje Zamówienia w Dni Robocze. Operator niezwłocznie przystąpi do weryfikacji, a następnie realizacji Zamówienia. Realizacja Zamówienia powinna nastąpić w terminie 10 Dni Roboczych od dnia, w którym została zweryfikowana poprawność złożenia przez Klienta Zamówienia.
- 5.4. O szczegółach realizacji Zamówienia, w szczególności o nazwie Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę oraz o numerze listu przewozowego, Klient otrzymuje informację drogą mailową lub telefonicznie (odpowiednio: na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany w Zamówieniu). Powyższe informacje zostaną przekazane Klientowi w dniu poprzedzającym datę planowanego doręczenia przesyłki do Klienta.
- 5.5. Koszty jednorazowej próby doręczenia Klientowi przesyłki w wysokości 30 zł, zawierającej Kartę SIM lub Kartę eSIM i dokumenty wynikające z Zamówienia, ponosi Klient. Operator udziela rabatu w wysokości 60 zł na koszty doręczenia przesyłki do Klienta.
- 5.6. Przesyłka doręczana jest wyłącznie do rąk własnych Klienta. Jest on zobowiązany przy odbiorze przesyłki do okazania Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę oryginału swojego dowodu osobistego lub innego dokumentu, na

podstawie którego można zweryfikować jego tożsamość. W przypadku cudzoziemca nie będącego obywatelem państwa należącego do UE lub Konfederacji Szwajcarskiej wymagana jest karta pobytu lub paszport.

- 5.7. Brak możliwości realizacji Zamówienia z powodu wystąpienia Siły Wyższej lub zdarzenia losowego niezależnego od Operatora lub Klienta nie stanowi podstawy do wysuwania roszczeń o jakiegokolwiek odszkodowania lub kary umownej, chyba że strona, której Siła Wyższa dotyczy, zaniedbała niezwłocznego, po uzyskaniu stosownych możliwości, zawiadomienia drugiej strony o wystąpieniu takich okoliczności.
- 5.8. Zamówienie zostaje anulowane przez Operatora:
  - a) jeżeli Klient złoży oświadczenie o rezygnacji z Zamówienia,
  - b) w przypadku dwukrotnego braku możliwości dostarczenia Klientowi do rąk własnych przesyłki związanej z Zamówieniem na adres wskazany w Zamówieniu;
  - c) gdy Klient przedłoży nieprawdziwe dokumenty, poda nieprawdziwe lub niepełne dane w trakcie dostarczania przesyłki,
  - d) w przypadku negatywnej weryfikacji Klienta lub braku możliwości jej wykonania,
  - e) w przypadku braku wpłaty kaucji wymaganej do zawarcia Umowy przez Klienta w określonym przez Operatora terminie,
  - f) gdy nie dojdzie do zawarcia Umowy po dwukrotnej próbie dostarczenia przesyłki związanej ze złożonym Zamówieniem.
- 5.9. Do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą podpisania przez Klienta doręczonych mu przez Podmiot Dostarczający Przesyłkę dokumentów dotyczących tej Umowy.
- 5.10. Przesłany Klientowi formularz Umowy będzie zawierał informacje o oświadczeniach złożonych przez Klienta przy składaniu Zamówienia, w tym o zgodach udzielonych przez Klienta. Klient nie może dokonywać zmian w treści dokumentów (w Umowie i ich załącznikach) doręczonych Klientowi przez Podmiot Dostarczający Przesyłkę w związku z realizacją Zamówienia.
- 5.11. W przypadku zawarcia Umowy:
  - a) z Kartą SIM - aktywacja Karty SIM będzie dokonana zgodnie z postanowieniami zawartej Umowy.
  - b) z Kartą eSIM - kod QR niezbędny do aktywacji Karty eSIM Operator udostępni w Portalu OTVARTA 24/7 dostępnym pod adresem portal.otvarta.pl. Aktywacja Karty eSIM będzie dokonana zgodnie z postanowieniami zawartej Umowy.

## 6. REALIZACJA ZAMÓWIENIA I ZAWARCIE UMOWY W FORMIE DOKUMENTOWEJ

- 6.1. W przypadku skutecznego złożenia Zamówienia oraz wybrania przez Klienta formy dokumentowej Umowy, Operator przygotowuje ofertę zawarcia Umowy i skieruje ją do Klienta za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej z adresu edokumenty@otvarta.pl oraz wiadomości SMS.
- 6.2. Do zawarcia Umowy dochodzi w chwili potwierdzenia przez Klienta zawarcia Umowy z wykorzystaniem wskazanego przez Klienta podczas składania Zamówienia adresu e-mail .
- 6.3. W przypadku zawarcia Umowy Operator udostępni:
  - a) Kartę SIM - nieaktywna Karta SIM przesłana zostanie za pośrednictwem Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę na adres wskazany przez Klienta podczas składania Zamówienia. W celu aktywacji Karty SIM należy potwierdzić jej otrzymanie za pośrednictwem Portalu OTVARTA 24/7 dostępnym pod adresem portal.otvarta.pl lub telefonicznie pod numerem 699 711 699. Aktywacja Karty SIM będzie dokonana zgodnie z postanowieniami zawartej Umowy.
  - b) Kartę eSIM: Kod QR niezbędny do aktywacji Karty eSIM Operator udostępni w Portalu OTVARTA 24/7 dostępnym pod adresem portal.otvarta.pl. Aktywacja Karty eSIM będzie dokonana zgodnie z postanowieniami zawartej Umowy.
- 6.4. Operator realizuje Zamówienia w Dni Robocze. Operator niezwłocznie przystąpi do weryfikacji, a następnie realizacji Zamówienia. Realizacja Zamówienia powinna nastąpić w terminie 10 Dni Roboczych od dnia, w którym została zweryfikowana poprawność złożenia przez Klienta Zamówienia.
- 6.5. Koszty jednorazowej próby doręczenia Klientowi przesyłki w wysokości 30 zł, zawierającej Kartę SIM lub Kartę eSIM i dokumenty wynikające z Zamówienia, ponosi Klient. Operator udziela rabatu w wysokości 60 zł na koszty doręczenia przesyłki do Klienta.
- 6.6. Brak możliwości realizacji Zamówienia z powodu wystąpienia Siły Wyższej lub zdarzenia losowego niezależnego od Operatora lub Klienta nie stanowi podstawy do wysuwania roszczeń o jakiegokolwiek odszkodowania lub kary umownej, chyba że strona, której Siła Wyższa dotyczy, zaniedbała niezwłocznego, po uzyskaniu stosownych możliwości, zawiadomienia drugiej strony o wystąpieniu takich okoliczności.
- 6.7. Zamówienie zostaje anulowane przez Operatora:
  - a) jeżeli Klient złoży oświadczenie o rezygnacji z Zamówienia,
  - b) gdy Klient przedłoży nieprawdziwe dokumenty, poda nieprawdziwe lub niepełne dane,
  - c) w przypadku negatywnej weryfikacji tożsamości Klienta lub braku możliwości jej wykonania,



- d) w przypadku braku wpłaty kaucji wymaganej do zawarcia Umowy przez Klienta w określonym przez Operatora terminie,
- e) gdy nie dojdzie do zawarcia Umowy w terminie 10 dni od daty wysłania Umowy.

## **7. REKLAMACJE**

- 7.1. Klientowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji w sprawach:
  - a) nieprawidłowości, usterek lub przerw w funkcjonowaniu e-Sklepu, a także braku realizacji Zamówienia w terminie wynikającym z Regulaminu;
  - b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług;
- 7.2. W przypadku, o którym mowa w ust. 7.1.a), Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 1 miesiąca, licząc od dnia, w którym doszło do nieprawidłowości w funkcjonowaniu e-Sklepu lub upływu terminu, w którym powinno dojść do realizacji Zamówienia. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego w zdaniu pierwszym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Klienta drogą mailową lub telefonicznie na wskazany przez Klienta w reklamacji adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.
- 7.3. Reklamacja, o której mowa w ust. 7.2, może zostać złożona pisemnie na adres Operatora: OTVARTA sp. z o.o., 93-569 Łódź, ul. Inżynierska 11 lub przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą mailową na adres: reklamacje@otvarta.pl lub telefonicznie pod numer 699 711 699 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
- 7.4. Zasady i tryb rozpatrywania reklamacji, o których mowa w ust. 7.1.b), opisane zostały we właściwym regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, doręczonym Klientowi przez Operatora przed zawarciem Umowy.

## **8. PRAWO KONSUMENTA DO ODSZTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

- 8.1. Klient, będący Konsumentem w rozumieniu art. 22 Kodeksu Cywilnego, może odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, a w przypadku wydania Klientowi Karty SIM – w terminie 14 dni od daty wydania Klientowi Karty SIM objętej Zamówieniem. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
- 8.2. Na stronie e-Sklepu zamieszczone zostały szczegółowe informacje skierowane do Konsumentów zawierających Umowy na odległość, w tym pouczenia i wzory formularzy dotyczące zasad korzystania przez Konsumentów z prawa odstąpienia oraz skutków wykonania powyższego uprawnienia i związanych z nim praw i obowiązków Klienta oraz Operatora. Powyższe informacje zostaną także dodatkowo przekazane Klientowi, który złożył Zamówienie, w wiadomości przesłanej mu mailowo na adres poczty elektronicznej wskazany w Zamówieniu.

## **9. POZASĄDOWE ROZSTRZYGANIE SPORÓW DOTYCZĄCYCH UMÓW ZAWIERANYCH Z KONSUMENTAMI**

- 9.1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu cywilnoprawnego dotyczącego Umowy zawartej z Konsumentem może być prowadzone na wniosek Klienta będącego Konsumentem lub na wniosek Operatora złożony do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 9.2. Udział Operatora w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Klienta będącego Konsumentem spór nie został rozwiązany, Operator każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Operator nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 9.3. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności w obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

## **10. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

- 10.1. Operator jest administratorem danych osobowych Klientów e-Sklepu.
- 10.2. Operator oświadcza, że powołał Inspektora Ochrony Danych, kontakt z nim możliwy jest pod adresem e-mail: daneosobowe@otvarta.pl oraz pod adresem Operatora z dopiskiem „Ochrona danych”.
- 10.3. Dane osobowe są podane przez Klienta dobrowolnie, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową realizacji Zamówienia.
- 10.4. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji Zamówienia, w celu jego archiwizacji, zaś gdy dojdzie do zawarcia Umowy - w celach wskazanych odpowiednio we wzorze umowy, w formularzu Oświadczenia Abonenta i Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dostępnych na stronie e-Sklepu przed złożeniem Zamówienia. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 161 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
- 10.5. Dane osobowe Klientów są przekazywane Podmiotom Dostarczającym Przesyłkę lub innym administratorom danych, gdy jest to niezbędne do realizacji Zamówienia oraz, gdy dojdzie do zawarcia Umowy, kategoriom podmiotów wskazanych odpowiednio we wzorze umowy w formularzu Oświadczenia Abonenta i Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dostępnych na stronie e-Sklepu przed złożeniem Zamówienia.

- 10.6. Dane Klienta przechowywane będą przez cały okres obsługi Zamówienia złożonego za pośrednictwem e-Sklepu, a następnie w przypadku zawarcia wskutek Zamówienia umowy – przez cały czas jej trwania, zaś po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń, (2) wykonywania innych zadań przewidzianych w obowiązujących przepisach lub (3) na podstawie zgody Klienta.
- 10.7. Operator zapewnia Klientom realizację uprawnień do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.
- 10.8. W przypadkach, gdy dane Klienta przetwarzane są na podstawie udzielonej przez niego zgody Abonent ma prawo cofnąć zgodę w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
- 10.9. Klient ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
- 10.10. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonenta dostępne są pod adresem [www.otvarta.pl/ochronadanych](http://www.otvarta.pl/ochronadanych).

## **11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 11.1. Operator zastrzega możliwość dokonywania zmian Regulaminu. Zmiana treści Regulaminu nie będzie naruszać praw nabytych Konsumentów korzystających z e-Sklepu, w szczególności w zakresie Zamówień, które nie zostały zrealizowane przed zmianą Regulaminu.
- 11.2. Operator rekomenduje Klientom zapisanie Regulaminu na trwałym nośniku (np. urządzenie końcowe, dysk komputera). Na żądanie Klienta Operator udostępni Regulamin w sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
- 11.3. Operatorowi przysługuje prawo do okresowego zawieszania udostępniania e-Sklepu w związku z przeprowadzaniem prac konserwacyjnych.
- 11.4. Przy korzystaniu z e-Sklepu Klienci zobowiązani są do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym.
- 11.5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 08-08-2023 r.