

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ PSC SP. Z O.O.

§ 1. Postanowienia Ogólne

Regulamin definiuje warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez „Polskie Sieci Cyfrowe spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”, z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 4/96, 00-131 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000317835, z kapitałem zakładowym w wysokości 1 500 000 PLN, o numerze NIP: 6652891413, zwaną dalej „PSC”. PSC prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 8834).

§ 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Adapter - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.

Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną **Umowy**, korzystająca z usług **PSC** przy wykorzystaniu **Karty SIM** i uiszczająca za te usługi opłaty.

Abonent Zarejestrowany – **Abonent**, który dokonał **Rejestracji**.

Aktywacja – czynność **Abonenta** polegająca na nabyciu **Karty SIM** i na skorzystaniu z **Usługi Telekomunikacyjnej** określonej w **Cenniku** (w szczególności wykonaniu połączenia lub wysłaniu SMS).

Biuro Obsługi Klienta [BOK] – jednostka **PSC**, której celem jest obsługa **Abonentów** w zakresie niezbędnym do realizacji **Umowy**.

Cennik – wykaz usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

Hasło – poufny ciąg znaków, dostępny dla **Abonenta**, którego dane zarejestrowane są w systemach

informatycznych **PSC** i umożliwiający jego identyfikację w celu dokonywania przez **Abonenta** wybranych czynności związanych z **Umową**.

Karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna), udostępniona **Abonentowi** przez **PSC**, umożliwiająca dostęp do **Usług Telekomunikacyjnych** świadczonych przez **PSC**, z którą związane są: numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – kod PIN i kod odblokowujący – kod PUK. **Karta SIM** stanowi własność **PSC**.

Konto – przypisane do **Abonenta** konto zawierające określoną wysokość środków do wykorzystania na **Usługi Telekomunikacyjne**.

Okres ważności połączeń przychodzących – określona w **Cenniku** liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego **Zasilenia Konta** o danej wartości, w ciągu których **Abonent** może doładować konto, odbierać połączenia, kontaktować się z numerami alarmowymi.

Okres ważności połączeń wychodzących – określona w **Cenniku** liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego **Zasilenia Konta** o danej wartości, w ciągu których **Abonent** może inicjować połączenia.

Operator – przedsiębiorca telekomunikacyjny, o jakim mowa w art.1 ust. 27 lit. b) **Prawa Telekomunikacyjnego**, udostępniający hurtowo usługi na rzecz **PSC**.

Prawo Komunikacji Elektronicznej (PKE) – ustawa z elektronicznej (Dz.U. z 2024, poz. 1221)

Regulamin – niniejszy dokument.

Rejestracja – czynność **Abonenta** polegająca na przekazaniu **PSC** w dopuszczony przez **PSC** sposób prawidłowo wypełnionego formularza, za pomocą którego **Abonent** może dokonać udostępnienia na rzecz **PSC** swoich danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień, zgodnie z przepisami prawa.

Sieć Telekomunikacyjna – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu **Prawa Telekomunikacyjnego**, wykorzystywana przez **PSC** do świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych**.

Telefon – aparat telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem **Karty SIM** korzystanie z **Usług Telekomunikacyjnych**.

Umowa – niewymagająca zawarcia w formie pisemnej umowa o świadczenie przedpłaconych **Usług Telekomunikacyjnych** zawarta między **PSC** a **Abonentem**, której integralną część stanowią: **Regulamin**, **Cennik** oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta **Abonent**.

Usługi Telekomunikacyjne – usługi w rozumieniu **Prawa Telekomunikacyjnego**, świadczone **Abonentowi** przez **PSC**.

Zasilenie Konta – zwiększenie wartości **Konta** w wyniku wniesienia opłaty za usługi w jeden ze sposobów określonych przez **PSC**.

Zużycie – wykorzystanie przez **Abonenta** określonej wartości **Konta**.

aktywności numeru - czynność **Abonenta** skutkująca wykorzystaniem środków na **Koncie**, jak opłata za zrealizowane **Usługi Telekomunikacyjne**, doładowanie konta, zakup innych usług dostępnych w **Cenniku**.

§ 3. Umowa, Rejestracja

1. **Umowa** zostaje zawarta z chwilą **Aktywacji**.
2. Z zastrzeżeniem innych postanowień **Regulaminu**, **Umowa** obowiązuje do końca **Okresu ważności połączeń przychodzących**.
3. **Abonent Zarejestrowany** zbywający **Kartę SIM** zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego powiadomienia **PSC** o tym fakcie ze wskazaniem danych nabywcy **Karty SIM**.
4. **PSC** w przypadku **Rejestracji**, zmiany danych **Abonenta** albo rejestracji zbytej **Karty SIM** przez **Abonenta Zarejestrowanego** może zażądać określonych przez niego dokumentów i wyjaśnień od **Abonenta**, jeżeli informacje zawarte w formularzu wywołują wątpliwości co do zgodności ze stanem faktycznym.
5. **Abonent** ma możliwość **Zasilenia Konta** przez wykonanie czynności wskazanych przez **PSC** (podanych na stronie internetowej www.wnaszejrodzynie.pl, zwanej dalej **stroną WWW PSC** lub w materiałach informacyjnych **PSC**), w szczególności poprzez wprowadzenie przy pomocy **Telefonu** unikalnej kombinacji cyfr.
6. Nieprzestrzeganie przez **Abonenta** zasad dotyczących sposobu realizacji **Zasilenia Konta** może spowodować deaktywację **Karty SIM**,

a ponowna jej **Aktywacja** może wymagać wniesienia przez **Abonenta** opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonych w **Cenniku**.

§ 4. Zakres usług

1. **PSC** świadczy **Abonentom** następujące **Usługi Telekomunikacyjne**:
 - a) przyłączenie do **Sieci Telekomunikacyjnej**,
 - b) dostęp do **Sieci Telekomunikacyjnej**,
 - c) wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych,
 - d) przesyłanie wiadomości tekstowych SMS, MMS oraz inne usługi transmisji danych,
 - e) roaming,
 - f) usługi dodatkowe, zgodnie z **Cennikiem**.
2. Warunkiem korzystania z usług dodatkowych określonych w **Cenniku** może być autoryzacja **Abonenta**.
3. Aktualnie obowiązujący **Cennik** wraz z **Regulaminem** dostępny jest na stronie internetowej **WWW PSC**.
4. **PSC** świadczy **Usługi Telekomunikacyjne** w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute), 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
5. Po upływie **Okresu ważności połączeń przychodzących** dostęp do informacji zawartych na **Karcie SIM** może zostać zablokowany.
6. Na żądanie **Abonenta Zarejestrowanego** **PSC** dostarcza podstawowy oraz szczegółowy wykaz wykonanych **Usług Telekomunikacyjnych**, obejmujący **Usługi Telekomunikacyjne** Szczegółowy wykaz wykonanych **Usług Telekomunikacyjnych** może być dostarczony za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających datę złożenia żądania. Sporządzenie i wysłanie wykazu w formie elektronicznej na adres e-poczty elektronicznej **Abonenta** jest bezpłatne.
7. Wykazy **Usług Telekomunikacyjnych** wysyłane są listem zwykłym, na adres korespondencyjny **Abonenta Zarejestrowanego** albo są przekazywane w inny, zaakceptowany przez niego sposób, w szczególności za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
8. **PSC** uprawniony jest do pobierania Opłaty za utrzymanie numeru w sieci w wysokości określonej w **Cenniku** po upływie 30 dni od ostatniej aktywności na numerze **Abonenta**. Jeżeli wysokość środków na **Koncie** na moment pobrania Opłaty za utrzymanie numeru w sieci

- wynosi mniej niż wysokość tej opłaty, wówczas z **Konta** pobrana jest pozostała kwota.
9. **PSC** zapewnia **Abonentowi** narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usług dostępu do internetu lub usług komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Informacje o poziomie wykorzystania tych usług można uzyskać korzystając z usługi Bieżące użycie.
 10. **PSC** powiadamia ww. **Abonenta** o:
 - a) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia ww. usługi – przed osiągnięciem tego limitu,
 - b) całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu, w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana usługa.

§ 5. Odpowiedzialność PSC

1. **PSC** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Usługi Telekomunikacyjnej**, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy **Abonenta** lub nieprzestrzegania przez **Abonenta** postanowień **Regulaminu** lub warunków promocji.
2. **PSC** nie ponosi również odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Usług Telekomunikacyjnych** w przypadku używania przez **Abonenta Telefonu** lub innego urządzenia końcowego, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów **Usług Telekomunikacyjnych**.
3. W przypadku określonym w ust. 1 za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich **Usług Telekomunikacyjnych** **Abonent** może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/15 wartości średniego **Zużycia** miesięcznego liczonego z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy **Abonent** pozostaje stroną **Umowy** krócej niż 3 miesiące – średniego **Zużycia** z okresu, w jakim **Abonent** pozostaje stroną **Umowy**. **Abonentowi** niebędącemu konsumentem wskazane odszkodowanie przysługuje w przypadku, gdy łączny czas przerw w miesiącu kalendarzowym wyniósł przynajmniej 48 godzin.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych lub W przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Regulaminie poziom jakości świadczonych **Usług Telekomunikacyjnych** dostępnych dla **Abonenta**, **Abonentowi** przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego **Zużycia** miesięcznego dotyczącego tych usług z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy **Abonent** pozostaje stroną **Umowy** krócej niż 3 miesiące – średniego **Zużycia** z okresu, w jakim **Abonent** pozostaje stroną **Umowy**, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy. **Abonentowi** niebędącemu konsumentem wskazane odszkodowanie przysługuje w przypadku, gdy łączny czas przerw w miesiącu kalendarzowym wyniósł przynajmniej 48 godzin.
5. Za początek przerwy w świadczeniu **Usług Telekomunikacyjnych** przyjmuje się moment zgłoszenia przerwy przez **Abonenta** do **PSC**. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania **Usług Telekomunikacyjnych**, zarejestrowany przez **PSC**.
6. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 i 4, **PSC** zwraca w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku **Usługi Telekomunikacyjnej** zrealizowanej częściowo, zwrot dotyczy tej części wniesionej opłaty, która nie znajduje pokrycia w spełnionym świadczeniu.
7. Wypłata kary umownej oraz zwrot opłat następuje na skutek reklamacji, w terminie 14 dni od daty pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. Odszkodowania, o których mowa w ust. 3 i 4 powyżej nie podlegają sumowaniu.
8. W przypadkach, o których mowa powyżej, **Abonent** nie może żądać zapłaty odszkodowania za przerwę w świadczeniu **Usług Telekomunikacyjnych** oraz zwrotu opłat po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie (zwrot opłat).
9. **PSC** nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez **Abonenta** korzystającego z **Usług Telekomunikacyjnych** i innych usług,
 - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez **Abonenta** znajdujących się w **Telefonie** oraz urządzeniach do niego przyłączonych,

- c) szkody wynikłe z braku stosowania przez **Abonenta** zabezpieczeń danych oraz oprogramowania **Telefonu** oraz urządzeń do niego przyłączonych.
10. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych **Abonenta** i innych danych, **PSC** zastrzega sobie prawo do identyfikacji **Abonenta** podczas kontaktu **Abonenta** z **PSC**. W celu identyfikacji może być wykorzystane **Hasło**.
11. **PSC** może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy oraz sposobu informowania o tych zmianach, gdy:
- a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
 - b) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE;
 - c) wprowadzi zmiany będące wyłącznie na korzyść **Abonenta** np. obniżenie ceny usługi lub dodanie nowej usługi;
 - d) wprowadzi zmiany o charakterze administracyjnym, które nie są dla **Abonenta** niekorzystne.
12. W takich przypadkach **PSC** podaje do publicznej wiadomości przez publikację na stronie: wnaszejrodzynie.pl/aktualnosci/ treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w **Regulaminie** lub **Cenniku**, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
13. Bezwzględnie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w **Regulaminie** lub **Cenniku**, **PSC** doręcza **Abonentowi** treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.
14. W przypadku braku akceptacji zmian Umowy, w tym określonych w **Regulaminie** lub **Cenniku**, **Abonent** może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

§ 6. Zobowiązania Abonenta

1. **Abonent** zobowiązuje się:
 - a) do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować

- b) do niekierowania do **Sieci Telekomunikacyjnej** lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu **Karty SIM** otrzymanej przez **Abonenta**, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych,
 - c) do uzyskania pisemnej zgody **PSC** na realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej „**Urządzeniami FCT**”), w których wykorzystywane będą **Karty SIM**,
 - d) do korzystania z usług zgodnie z **Regulaminem**, **Cennikiem** oraz obowiązującym prawem,
 - e) do chronienia **Karty SIM** przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
2. W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia **Karty SIM**, **PSC** umożliwia **Abonentowi Zarejestrowanemu** dokonanie wymiany **Karty SIM** znajdującej się w **Okresie ważności połączeń wychodzących** lub w **Okresie ważności połączeń przychodzących** za podaną w **Cenniku** opłatą, w ramach istniejących możliwości technicznych.
3. **PSC** nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie **Karty SIM**.

§ 7. Zobowiązania PSC

PSC zobowiązuje się do świadczenia na rzecz **Abonenta Usług Telekomunikacyjnych** na warunkach określonych w **Regulaminie** i **Cenniku**.

§ 8. Reklamacje

1. **Abonent** może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy** w następujący sposób:
 - pisemnie na adres:
Polskie Sieci Cyfrowe sp. z o.o.,
ul. Legionów 130 pok. 113,
81-472 Gdynia.
 - telefonicznie za pośrednictwem **BOK**:
+48 536 699 999,
 - Poczta elektroniczną na adres e-mail:
reklamacje@polskiesiecicyfrowe.pl

- lub ustnie do protokołu sporządzonego przez każdą jednostkę obsługującą **Abonentów**.
2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika **BOK**.
 3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się dzień wpływu pisma reklamacyjnego na adres korespondencyjny lub numer faksu **PSC** albo dzień otrzymania reklamacji w przypadku przestania jej przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną. Za dzień wniesienia reklamacji ustnej przyjmuje się dzień jej złożenia, potwierdzony sporządzonym protokołem.
 4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, **Abonent** otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia **PSC** od obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
 5. Reklamacja powinna określać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę **Abonenta** oraz adres zamieszkania lub siedziby **Abonenta**;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) numer **Abonenta**, którego reklamacja dotyczy;
 - e) w przypadku, gdy **Abonent** żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adresu właściwego do przesłania wpłaty albo wniosku o zwrot żądanej kwoty poprzez zwiększenie wysokości środków na **Koncie**;
 - f) podpis **Abonenta** w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
 - g) w przypadku, gdy odpowiedź miała by zostać wysłana drogą elektroniczną - adres poczty elektronicznej **Abonenta**.
 6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym **Usługa Telekomunikacyjna** została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym **PSC** powiadamia **Abonenta**.
 7. **PSC** udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
 8. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę jednostki **PSC**;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty/zwrotu;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383 i 384 **Prawa Komunikacji Elektronicznej**;
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego **PSC**, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
 9. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona **Abonentowi** przesyłką poleconą.
 10. Po otrzymaniu od **PSC** odpowiedzi na reklamację, w której **PSC** nie uwzględnił roszczeń **Abonenta** w całości lub w części, **Abonent** ma prawo wedle własnego uznania:
 - a) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym; albo
 - b) złożyć odwołanie od odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji.
 11. Prawo do dochodzenia w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym odszkodowania przez **Abonenta** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania **Usług Telekomunikacyjnych** lub innych usług przysługuje **Abonentowi** po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę

- postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez **Abonenta** odpowiedzi na reklamację zgodnie z ust. 8 powyżej.
12. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwota podlega zwrotowi zgodnie z dyspozycją określoną w treści reklamacji, z zastrzeżeniem § 10 ust. 2. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi wykazu szczegółowego lub podstawowego, uiszczona za miesiąc, w którym **Usługa Telekomunikacyjna** była niewykonana lub nienależycie wykonana, jest zwracana **Abonentowi** poprzez **Zasilenie Konta**, chyba że **Abonent** zdecyduje inaczej.
 13. **Abonent** będący konsumentem po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może, poza uprawnieniem do dochodzenia odszkodowania z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy **PSC** bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie.

§ 9. Obsługa Klienta

1. **PSC** zapewnia obsługę serwisową **Abonentów** świadczonych usług za pomocą **BOK**.
2. Obsługa serwisowa **Abonenta** może dotyczyć w szczególności:
 - a) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - b) obsługi **Telefonów**, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - c) przyjmowania reklamacji,
 - d) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
 - e) zgłaszania przerw w świadczeniu **Usług Telekomunikacyjnych**.
3. Autoryzacja **Abonentów** dokonywana jest za pośrednictwem **Hasła** lub okazanego dokumentu tożsamości.
4. Jeżeli dane **Abonenta** zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia **Abonenta**, **PSC** zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych **Abonenta** oraz zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość **Abonenta** budzi wątpliwości.

5. **Abonent** zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego **Hasła**, a także nie udostępniać **Hasła** osobom trzecim. **Abonent** ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia **Hasła** osobom trzecim.
6. **PSC** może rejestrować treść połączeń z **BOK** m.in. w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez **Abonenta** i usprawniania obsługi.

§ 10. Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy oraz zawieszenie możliwości korzystania przez **Abonenta** z usług

1. **Umowa** wygasa po upływie ostatniego dnia **Okresu ważności połączeń przychodzących Abonenta**.
2. **PSC** może według własnego wyboru rozwiązać **Umowę** w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenia **Usług Telekomunikacyjnych** bez odszkodowania dla **Abonenta**, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej, w przypadku:
 - a) zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od **PSC**, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie **Usług Telekomunikacyjnych** oraz innych usług;
 - b) podania przez **Abonenta** nieprawdziwych danych w procesie rejestracji;
 - c) udostępniania usług **PSC** innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody **PSC**;
 - d) gdy **Abonent** będzie kierował do sieci **Operatora** i sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą **Adapterów** lub innych urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu **Karty SIM** otrzymanej przez **Abonenta**, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych lub w przypadku realizowania połączeń za pomocą **Urządzeń FCT**, których wykorzystywane będą **Karty SIM** działające w **Sieci Telekomunikacyjnej**;
 - e) stwierdzenia, że **Abonent** używa **Karty SIM**, korzystając ze skradzionego urządzenia telekomunikacyjnego lub urządzenia nieposiadającego znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami;
 - f) działania na szkodę **PSC** lub korzystania z **Usług Telekomunikacyjnych** i usług **PSC** niezgodnie z prawem lub **Umową**.

3. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez **Abonenta** nie będącego konsumentem działań, o których mowa w ust. 2 pkt d), **PSC** ma prawo żądania od **Abonenta** zapłaty kary umownej w wysokości 20.000 PLN, co nie wyłącza uprawnienia **PSC** do żądania od **Abonenta** odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez **PSC** przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
4. Rozwiązując **Umowę** w trybie opisanym w ust. 2 powyżej, **PSC** zawiadamia o tym **Abonenta**, wysyłając SMS, wiadomość elektroniczną na adres e-mail lub pismo na adres korespondencyjny podany przez **Abonenta**.
5. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia **Umowy**, **PSC** zaprzestaje świadczenia **Abonentowi Usług Telekomunikacyjnych** i innych usług, a także deaktywuje **Kartę SIM**.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 lit. b), c), e) i f), przed skorzystaniem ze swoich uprawnień **PSC** wyznaczy **Abonentowi** będącemu konsumentem stosowny termin na usunięcie stwierdzonych naruszeń.
7. W przypadku rozwiązania **Umowy**, w tym z powodu wygaśnięcia ważności konta rozumianej jako utrata możliwości odbierania połączeń przychodzących oraz z powodu zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem numeru do innego dostawcy, **PSC** zwraca **Abonentowi** na jego wniosek, pozostałe na **Koncie** środki z **Zasileń**, w wyjątkiem środków bonusowych lub promocyjnych przyznanych przez **PSC**.
8. **Abonent** może złożyć wniosek o zwrot pozostałych na **Koncie** środków z **Zasileń** w terminie 6 miesięcy od rozwiązania **Umowy**.
9. **Abonent** może wybrać jeden z poniższych sposobów zwrotu pozostałych na **Koncie** środków z **Zasileń**:
 - a) przekazanie środków na **Konto** innego numeru w sieci wnaszejRodzinie,
 - b) przelew na podany we wniosku numer rachunku prowadzonego w Polsce.
10. W przypadku wyboru przez **Abonenta** przekazania środków na **Konto** innego numeru w sieci wnaszejRodzinie – zwrot środków nastąpi w postaci **Zasilenia Konta**,
11. Wniosek o zwrot pozostałych na **Koncie** **Zasileń** środków musi zawierać dane niezbędne do jego realizacji obejmujące:
 - a) dane rejestracyjne,
 - b) numer telefonu, którego dotyczy wniosek,
 - c) numer telefonu do kontaktu w sprawie zwrotu środków,
 - d) wybrany sposób zwrotu środków,
 - e) aktywny numer w sieci wnaszejRodzinie – w przypadku wyboru sposobu zwrotu wskazanego w ust. 9a,
 - f) numer rachunku oraz imię i nazwisko posiadacza rachunku – w przypadku wyboru sposobu zwrotu wskazanego w ust. 9b.
12. Wniosek o zwrot pozostałych na **Koncie** **Zasileń** środków można złożyć:
 - a) pocztą elektroniczną na adres e-mail:biuro@polskiesiecicyfrowe.pl,
 - b) dzwoniąc do **BOK** podając dane wskazane w ust. 11.
13. Wniosek o zwrot pozostałych na **Koncie** **Zasileń** środków zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od dnia jego złożenia.
14. W przypadku zwrotu środków przelewem na rachunek bankowy, **PSC** pobiera opłatę za zwrot z pozostałych na **Koncie** **Zasileń** środków, zgodną z **Cennikiem**.
15. W przypadku zwrotu środków w sposób wskazany w ust. 9a, **PSC** nie pobiera opłaty.

§ 11. Ochrona danych osobowych oraz tajemnica komunikacji elektronicznej

1. **PSC** jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. Nr 101 poz. 926 ze zm.).
2. Dane osobowe **Abonenta** są przetwarzane przez **PSC** w celu świadczenia usług, archiwizacji, a także za zgodą **Abonenta** sprzedaży produktów i usług **PSC** oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez **PSC** samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.
3. Dane osobowe **Abonentów** mogą być za zgodą **Abonenta** udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
4. **PSC** zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tzn. w szczególności

- umożliwia **Abonentom** dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawiania.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych **Abonent** powinien kierować na adres **PSC**, Polskie Sieci Cyfrowe sp. z o.o., ul Grzybowska 4/96, 00-131 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.
 6. **PSC** zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. **PSC** dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, **Sieci Telekomunikacyjnych** oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia przerwy w świadczeniu **Usług telekomunikacyjnych**, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu **Sieci Telekomunikacyjnej** albo świadczenia usług, **PSC** lub **Operator** – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
 7. **Abonent** ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu **Usług Telekomunikacyjnych** świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
 8. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych **Abonenta** mogą być inne niż stosowane w **Sieci Telekomunikacyjnej**.
 9. **PSC** zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.
2. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – 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 wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
 3. W ramach zarządzania siecią i usługami, **PSC** stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości **Usług Telekomunikacyjnych** w zakresie określonych kategorii ruchu, **PSC** stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
 4. Stosowane przez **PSC** odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
 5. **PSC** może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega **PSC**, w tym prawu karnemu

§ 12. Stosowane środki zarządzania ruchem

1. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, **PSC** traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne,

nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),

- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
- c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

§ 13. Wpływ parametrów jakości usług na usługi dostępu do internetu.

1. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości **Usług Telekomunikacyjnych** (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie, w tym w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub cennikach. 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.
2. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym urządzeniu

telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez **PSC** usług niebędących usługami 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 ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

§ 14. prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu

1. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2017r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s
5G	60 Mb/s	600 Mb/s

2. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu zmiennych, w tym od wykorzystywanego urządzenia telekomunikacyjnego, siły sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne), struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być

- różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
3. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są na stronie internetowej **WWW PSC**. W miarę rozwoju sieci **PSC** 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 publikacje na stronie internetowej **WWW PSC**.
 4. W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących **Usług Telekomunikacyjnych, PSC** może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw

określonych w par 12, ust.2. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego **Regulaminu** mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz **Prawa Komunikacji Elektronicznej** wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Wszelką korespondencję kierowaną do **Abonenta Zarejestrowanego**, niebędącego konsumentem, pod ostatni wskazany adres uznaje się za prawidłowo doręczoną ze skutkiem prawnym.
3. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby **PSC**. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest konsument.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 10.11.2024 r.